全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把话说到客户心里去

让销售员与客户在笑谈间轻松拿下订单

李承良◎著

The Art of Customer Communications





华中科技大学出版社
http://www.hustp.com

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



把话说到客户心里去

李承良 / 著



華中科技大學出版社
http://www.hustp.com
中国·武汉

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和=
www.55188.com
理想藏书55188

图书在版编目(CIP)数据

把话说到客户心里去 / 李承良著. — 武汉：华中科技大学出版社，2016.4

ISBN 978-7-5680-1534-9

Ⅰ. ①把… Ⅱ. ①李… Ⅲ. ①销售–口才学 Ⅳ. ①F713.3 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 321947 号

把话说到客户心里去
bahua shuodao kehu xinliqu

李承良 著

责任编辑：康 艳
封面设计：刘红刚
责任校对：曾 婷
责任监印：张贵君
出版发行：华中科技大学出版社(中国·武汉)
武昌喻家山 邮编：430074 电话：（027）81321913
印 刷：北京振兴源印刷有限公司
开 本：710mm×1000mm 1/16
印 张：17.5
字 数：294 千字
版 次：2016 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
定 价：32.00 元



本书若有印装质量问题，请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线：400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书 55188
理想論壇

前 言 Preface

现代社会人际沟通无处不在，求职的轻松过关，推销的业绩倍增，职位的直线上升，谈判的无往不利，以及个人形象的树立、风采的展现等，都离不开良好的口才。口才、金钱、电脑，可以说是当今社会最有力量的三大“法宝”。

商场上，几乎每一个环节都离不开嘴，每一次交易都不亚于一场外交活动。采购需要说动卖方，销售需要说动买方，争取利益需要讨价还价，双方或多方合作需要谈判。即使是求职应聘，或是把很好的谋略贡献给老板，也需要张嘴去“说”，缺少语言沟通，没有一定的语言艺术都是行不通的。所以，商人这个职业多半也是靠嘴吃饭的职业。有人分析“商”字是“八口”撞开大门，尽管有点牵强，但也不能说没有一点道理，因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。也就是说，在某种情况下，“好嘴”比“好胳膊好腿”能创造更大、更多的价值。因此，良好的口才与沟通能力，是一名顶尖销售员成功的关键因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍




卡耐基曾经说过："一个人的成功是人际关系的成功，人际关系的成功是沟通的成功。"可以说，不懂得沟通技巧，不会说话就做不好销售。通常来讲，销售员与客户接触包括见面之初、正式沟通、推介产品、处理异议、合理提问、促进成交等环节，此外，还包括如何做好生意场上的应酬交际，以及如何在言谈中展现销售员的优秀品质和人格魅力。本书结合实际案例，为刚刚进入及正在从事销售职业的朋友提供切实可行的方法，教你如何在各种场合中把握重要的沟通细节，练就高超的沟通技巧，迅速提升销售业绩，提前进入成功的快车道。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目 录 Contents

第一章 销售员口才的基本功

在销售中，怎样开口说话，说话的场合、分寸、态度，甚至怎样微笑等，都是销售人员的基本功，它们贯穿于销售人员工作生涯的始终，诸多的销售技巧都是建立在口才基本功之上的，每次成交都离不开这些基本功。

1. 说话练习与风格形成 / 002
2. 销售员说话的“分寸” / 006
3. 说话要注意场合和对象 / 009
4. 随机应变方为“上” / 012
5. 赞美是送给客户的最好礼物 / 015
6. 幽默让销售更有乐趣 / 020
7. 学会拒绝客户的不合理要求 / 023

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二章 拜访客户口才

分析——反馈——沟通是销售活动中必不可少的环节。事实上，业绩最好的销售人员不是营销知识最多的人，而是沟通能力最强的人。销售的每一个环节都离不开口才，每一次交易都不亚于一场外交活动。因此，衡量销售人员是否合格，首要的就是看其是否具备良好的沟通能力。

1. 约见客户的技巧 / 028
2. 销售是从拒绝开始的 / 033
3. 巧介绍搭起结识的桥梁 / 036
4. 用寒暄拉近彼此的关系 / 040
5. 好的开场白是成功的一半 / 043
6. 寻找客户感兴趣的话题 / 048
7. 与客户沟通的语言艺术 / 052
8. 抓住时机切入主题 / 056
9. 有效倾听的技巧 / 060

第三章 电话销售口才

电话销售人员能靠“听觉”去“看到”客户的所有反应并判断销售方向是否正确，客户在电话中也可感觉到电话销售人员的肢体语言、面部表情，借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢、信赖这个销售人员，并决定是否继续这个通话过程。因此，在电话销售过程中，引起客户的兴趣，掌握客户的心理，获取客户的信任，成了决定电话销售成功的关键。

1. 掌握电话销售的基本程序 / 066
2. 电话销售如何开口 / 068

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 明确打电话的目的，预先演习 / 072
4. 跨越电话沟通的障碍 / 076
5. 以个性化语言与决策人交锋 / 083
6. 如何在电话中介绍产品或服务 / 086
7. 充分了解客户顾虑的根源 / 089
8. 环环相扣的电话沟通技巧 / 092
9. 电话中人和事的确认 / 095
10. 挽回客户的拒绝 / 098

第四章 产品促销口才

有人分析“商”字是“八口”撞开大“门”，虽然有点牵强，但不能说没有一点道理。因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。
聪明的销售人员在同客户打交道时，表面上是客户的朋友、兄弟、亲人，而实际工作上是充分利用自己的口才，根据自己的职责、特长、能力来促进产品销售、操作市场、掌控资源的，从而达到名利双收的目的。

1. 了解自己销售的产品 / 102
2. 对产品要有信心 / 106
3. 介绍产品的基本原则 / 110
4. 激发客户的购买欲望 / 114
5. 提炼产品卖点的方法、原则及模式 / 119
6. 推介产品的语言艺术 / 125
7. 推介产品的说话禁忌 / 130
8. 不要在客户面前诋毁竞争对手 / 134

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第五章 业务谈判口才

在商务谈判中，瞬息之间，利益攸关；三尺桌面，风起云涌。谈判的整个过程也就是运用口才的过程，在双方势均力敌的情况下，口才便是决胜的重要法宝。深谙商务谈判的奥秘，懂得利用说话技巧者，往往能于谈笑间攻占市场、广拓财源，最终在商场逐鹿中傲视群英。

1. 谈判语言特点和表述技巧 / 138
2. 和“言”悦色的谈判韬略 / 142
3. 谈判入题技巧 / 145
4. 谈判的发问技巧 / 149
5. 谈判的答复技巧 / 153
6. 谈判的报价技巧 / 157
7. 突破谈判僵局的说话技巧 / 160
8. 商务谈判的拒绝技巧 / 163
9. 针锋相对、讨价还价的技巧 / 166
10. 谈判诡道的识防技巧 / 170

第六章 促成交易口才

成交虽然不能代表一切，但没有成交就没有一切。
成交往往需要对客户进行心理探析、诱导、激发及说服，每一个环节都离不开一张好嘴，每一个关键词都涉及利益，每一次交易都不亚于一场外交活动。所以说，销售员是在用嘴巴创造财富。

1. 突破客户的心理防火墙 / 176
2. 引导、创造客户需求 / 179
3. 给客户购买的“意向” / 182

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 有效处理异议的说话技巧 / 185
5. 刺激购买的说话术 / 190
6. 如何有效说服客户 / 194
7. 敢于向客户要定单 / 197
8. 成交试探技巧 / 201
9. 促成交易的说话方法 / 203
10. 处理客户投诉的说话技巧 / 209

第七章 商务交际应酬口才

在生意场上，交际应酬是一门学问。如何在生意场上运用口才交朋友，如何在生意场上适度地感情投资，如何与人顺利地谈成生意、缔结合约都要讲究说话艺术。你处理人际关系、编织人脉网的能力与口才，直接决定你的人生品质和事业高度。

1. 怎样与陌生人一见如故 / 216
2. 见面称呼之礼 / 220
3. 待客的艺术 / 223
4. 应酬中学会说和听场面话 / 227
5. 酒桌上言行的奥妙 / 231
6. 善用敬酒妙语 / 234
7. 送礼的说话艺术 / 237

第八章 金口才与好人品

言语是思想的衣裳，一个人粗浊或是高尚的品格，在粗浊或优美的言辞中会自然而然地流露出来。在不知不觉中，在有意无意间，在别人的眼前，他往往以每一句话描绘自己的轮廓与画像。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个客户购买的到底是什么？他们除了购买商品，还购买销售人员的人格魅力。做生意先做人，人品决定生意。一个客户要买你的产品，首先他得相信你这个人，能相信你所说的话，只有他被你的个人魅力感动，你才能够获得长久的成功。

1. 会说话能体现人格魅力 / 242
2. 真诚地说话 / 245
3. 自信地说话 / 249
4. 坦然自若地说话 / 252
5. 谦逊有礼地说话 / 256
6. 细致耐心地说话 / 259
7. 热忱友善地说话 / 262
8. 乐观地说话 / 265

后记 / 269

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第一章

销售员口才的基本功



在销售中，怎样开口说话，说话的场合、分寸、态度，甚至怎样微笑等，都是销售人员的基本功，它们贯穿于销售人员工作生涯的始终，诸多的销售技巧都是建立在口才基本功之上的，每次成交都离不开这些基本功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 说话练习与风格形成

语言的表达能力不是天生就有的，都是通过后天的学习和训练逐渐形成的。众所周知，拿破仑不但是一位军事家，也是一位演讲家。他的军事才能可能来自天赋，但他的演讲才能却是来自后天的不断学习和训练。他的秘书在回忆录中说，拿破仑在上厕所的时候，经常蹲在马桶上喃喃自语，训练自己嘴巴肌肉的灵活性。一般来说，通过下面几种方式可以提高我们的语言表达能力：

第一，语言基础训练（每天看书读报）。

第二，语言的总结训练（提高自己的逻辑思维能力）。

第三，语言模范训练（主要是学会与不同的人交流）。

第四，语言艺术训练（提高美感）。

吸引人的谈话需要动听的声音。有些谈话者虽然在内容上不占优势，但是他的声音却会让人觉得“这是多么讨人喜爱的一个人啊”，给人一种非常舒服的感觉。“推销之神”原一平认为，销售人员说话时应达到以下标准：

（1）发音清晰，语调低沉明朗

一般人都不喜欢晦暗的事物，即使草木也需要阳光才能生长。同样，给人以阴沉感的谈话，会让人产生疑虑、厌恶及压迫感。明朗、低沉、愉快的语调最吸引人，所以，语调偏高的人应设法练习变为低调，才能发出迷人的感性声音。

发音清晰，咬字准确，对一般人来说并不是很困难。有些人由于发音器官的缺陷，个别音素发音不准，如果严重就会影响别人理解，或影响谈话的整体质量，应少用或不用含有这个音素的字或词。当然，如果有办法矫正，就应该努力矫正，不要采取消极的方法。古希腊演说家德摩斯梯尼

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

口含鹅卵石练得伶牙俐齿的故事，可能会使你得到一些启示。

（2）说话的语速要时快时慢，恰如其分

适宜的语速并不是从头到尾用一成不变的速度和节奏说话，而是要根据内容的重要性、难易度、语调的高低及对方注意力等情况来调节语速和节奏。遇到感性的场面，语速可以加快；而面对理性的场面，语速要相应放慢。

（3）适时停顿

不要太长，也不要太短，停顿有时会引起对方的好奇心或迫使对方早下决定。

（4）声音大小要适中

声音太大，会造成太大的压迫感，使人反感；声音太小，则显得说话者信心不足，说服力不强。

自然的声音总是悦耳的，无论你是什么样的语调，都应自然流畅，故意做作的声音只会事与愿违。当你交谈的对象不是一个人，而是许多人时，应采用以下技巧：当前一个人的声音很大时，你的初始句就可以压低声音，做到低而稳；当前一个人的音量较低时，你的初始句就要稍微提高嗓门且语调清脆响亮，以引起大家的注意。

（5）配合脸部表情

每一个字、每一句话都有它的意义，说话应注意配上恰当的面部表情。

（6）简明扼要，富有条理

语言有思想性、逻辑性和形象性。说话一般是越简明越好，有些人在叙述一件事时反反复复说了很多遍，但还是无法把自己的意思表达出来。听者花了很多时间和精力，却始终不知道他想要说明什么。啰里啰唆，又说不到点子上，这是销售中的大忌。如果你有说话啰唆的毛病，一定要注意矫正。办法是，说话之前先在脑子里做一个初步的计划，然后把计划要说的话在限定的时间内讲出来。你要善于抓重点，善于了解听者的兴趣，在关键问题上尽可能讲得详细一些。

（7）措辞高雅、生动、幽默，具有艺术性

交谈中，措辞生动、高雅也是非常重要的一环。如果措辞粗俗不堪，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或者故弄玄虚，即使谈话内容再好，也不会有什么好效果。一个相貌堂堂、看上去高贵华丽的人，如果一开口就说出粗俗不堪的话，那么别人对他的尊重之心马上就会烟消云散。其实，有的人并非学问品格不好，只是在追求语言新奇和俏皮的过程中不知不觉地染上了这种坏习惯。如果你在说话时能措辞生动、高雅、贴切、风趣又手势得体，加上适当的幽默，那么你就有可能成为一位交际明星、销售高手。

说话的风格，是指我们与别人交流时，在把握分寸的情况下，要富有人情味，具有独特的个性。

其一，说话的声音。有的人说话的声音会使人觉得听他说话是一种享受，这种人在谈话时非常注意自己的声音，而选择说话的声音，完全随着天赋、个性、场合及所要表达的情感而变化。

比如同样一句问候别人生意情况的话，用不同的方式表达出来，效果也截然不同。假设有三个人向一个老板问候，甲说：“老板，生意还不错吧?”乙说：“老板，你这里生意真好啊!”丙说：“老板（装着一本正经的样子），你家里来客人了吧? 看你容光焕发，是不是财神爷在你家里住着啊!”本来是一句无关痛痒的话，你的问候又没什么新意，所以老板知道你说的是废话，压根没放在心上。如果你用一种全然不同的风格表现出来，别人就会眼前一亮，留下深刻的印象。

其二，说话的语气和态度。语气表示说话人对某一行为或事情的看法和态度。人们在交谈时总会有意见相左的时候，这时，如果你采用质问的语气，势必会导致谈话气氛变得紧张。

某日，在一辆公共汽车上，并排坐着的两位乘客在谈话。“昨天看的一部《孤儿的春天》实在很好。”一个乘客说。“有什么好?”另一位乘客用倔强的音调质问他。于是对话也就结束了。

质问是谈话中的大忌，如果你觉得别人的看法错误，不妨把自己的意

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

见说出来，双方愉快地交流，何必一定要先来个质问，使对方难堪呢？被质问的人往往会感到不知所措，自尊心受了伤害，甚至会恼羞成怒。所以，谈话时必须使用轻松友善的语气。

态度是口才的第一生命，是使谈话顺利进行的前提。在人际交往中，与人谈话时态度如何，在一定程度上决定了你是否受欢迎。和颜悦色、谦逊友善的人总能打动人心，处处受欢迎；傲慢无礼、冷漠虚伪的人常常被人厌恶。没有良好的说话态度，谈话就无法顺利进行。

如果我们无法在内容上赞成对方的想法，不妨告诉对方："你所说的，事实上我也曾考虑过。"然后再问对方："那你对这件事有何看法呢？"将判断的决定权交给对方，这并不是单纯地保护对方的自尊心，也是承认自己并不完美的谦虚表现，可以在一定程度上获得对方的认同。

其三，说话的习惯用语。每个人都有自己的说话习惯，说话时粗俗俚语不断，口头禅连篇，都是语言修养不高的表现。例如，有的人喜欢什么地方都加上"自然啦"或"当然啦"一类的词句；有的人喜欢加上"坦白地说""老实说"一类的套话；有的人喜欢问别人"你明白吗"或"你听清楚了吗"；还有的人喜欢说"你说是不是"或"你觉得怎么样"；等等。口头禅大多在无意识中不自觉地形成，它反映了一些人身上某些修养的欠缺，有的较为明显，有的则体现在一些微妙的细节之中。销售人员出于工作和社交的需要，经常需要与人交谈，所以，要想给人留下彬彬有礼、谦逊而干练的美好印象，必须戒掉不良的口头禅。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 销售员说话的“分寸”

说话不是一件简单的事，有时一句话能让人开怀大笑，也可能让人拂袖而去。现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在竞争中失败，有的人在合作中成功，其中有何奥妙？答案其实就在于说话的分寸！

社交场上有“逢人只说三分话”“点到为止”之说；政治场上有“领导过问了”“研究研究”之说；生意场上有“一语值千金”之说；文化场上有“点睛之笔”“破题入语”之说；社会上更有“褒贬毁誉系于一言”之说。由此可见，在现代人际交往中，是否能说、是否会说、是否把握了说话的分寸，确实会影响一个人做事的成败。

毫不夸张地说，说话有分寸是用语言表达思想感情的一种巧妙的形式。得体地把握语言分寸的人，从来不会勉强别人与自己有相同的观点和喜怒哀乐，他们善于运用得体的语言，准确、贴切、生动地表达自己的思想感情，从而在社交中八面玲珑，在办事时无往不利。反之，不懂得把握分寸的人，最后只会使自己在销售时越来越被动，最终陷入困境。

张光得知老同学高震的亲戚在一个实权部门主事，于是便找到高震，希望通过他的亲戚捞一些油水。高震尽管觉得有些为难，但面对同学的苦苦恳求，最后还是答应了。但是，当高震问过亲戚后，人家说没有办法，高震便如实向张光说明了情况。不料，张光却认为高震不是诚心为自己办事，立即拉下脸说：“你还能干什么？这么一件小事你都不帮忙。”说罢，张光就转身走人，弄得高震心里很不是滋味。本来他还想说有另一个和自己关系不错的人，说不定能办成这件事；但看张光这样的态度，他也不敢再开口了，担心如果再办不成，不知张光会怎样看待自己。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

张光这种意气用事的做法，就是不讲分寸，是求人办事时最为忌讳的。即使是关系再好的朋友，也不能这样做，因为你是在求别人办事，强人所难、意气用事，说话没分寸，到最后吃亏的只能是自己。反之，当你心平气和，用商量的口气与对方沟通时，说不定有望取得成功。因此，我们在求人办事时说话一定要有分寸，千万不能把自己的后路堵死，否则成功就更加遥不可及了。

事情做绝，不留余地，不给别人机会，不宽容别人，处理事情下狠手，都是不理智的行为。无论矛盾有多深，都不要说出“势不两立”之类的话，否则日后一旦有合作的机会，难免会左右为难，尴尬万分。时时处处留有余地是为人处世的大智慧，进可攻，退可守，这才是成功的销售之道。

某家宾馆的服务员发现客人马先生结账后仍然住在房间里，而马先生又是经理的亲戚，怎么办呢？如果直接去问马先生何时起程，会显得不礼貌，但如果不问，又怕马先生赖账。于是，一位善于谈话的公关部小姐敲开了马先生的房门：“您好！您是马先生吗？”“是啊！您是？”马先生回答说。“我是公关部的，您来几天了，我们还没有来得及看望您，真是不好意思。听说您前几天身上不舒服，现在好点了吗？”“谢谢您的关心，好多了。”“听说您昨天已经结账，今天没有走成，这几天天气不好，是不是飞机取消了？您看我们能为您做点什么？”“非常感谢！昨晚结账是因为我的表哥今天要返回，我不想账积得太多，先结一次也好，大夫说我的病还需要观察一段时间。”“马先生，您不要客气，有什么事尽管吩咐好了。”“谢谢！有事我一定找你们。”

这位公关小姐去找客人谈话，目的是要弄清楚他到底是走还是不走，如果不走，就弄清楚原因。但这个问题不好开口，弄不好既得罪客人又得罪经理。她的话说得非常得体，先是寒暄一下，然后又问客人需要什么帮助，表现得非常自然，使客人深受感动，不知不觉中就说出了原因。她的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说话技巧就很高超，回旋的余地很大。

要想说话不失“分寸”，除了提高自己的文化修养和思想素养外，还应注意以下几点：

（1）说话时认清自己的身份。销售人员在与顾客沟通时，应时刻记住自己的职业和身份。要知道与顾客争辩解决不了任何问题，只会引起顾客的反感。即使你占了上风，赢得了胜利，把顾客驳得哑口无言、面红耳赤、无地自容，你快活了、高兴了，但你得到的是什么呢？是失去了顾客，丢掉了生意。

（2）说话尽量客观。这里说的客观，就是尊重事实。事实是怎么样就怎么样，应该实事求是地反映客观实际。有些人喜欢主观臆测，信口开河，这样往往会把事情弄得很糟糕。

（3）说话委婉，留有余地。俗话道：“打人不打脸，揭人不揭短。”在与顾客沟通时，如果发现他在认识上有不妥的地方，也不要直截了当地指出，说他这也不是那也不对。一般人最忌讳在众人面前丢脸、难堪。康德曾经说过：“对男人来讲，最大的侮辱莫过于说他愚蠢；对女人来说，最大的侮辱莫过于说她丑陋。”我们一定把握好分寸，尊重顾客的感情和自尊心，既要做到客观、实事求是，又要委婉表达，不能过于直白。

（4）说话要有善意。所谓善意，也就是与人为善。说话的目的，是要让对方了解自己的思想和感情。俗话说：“好话一句三冬暖，恶语伤人恨难消。”在人际交往中，如果把握好了这个“分寸”，你也就掌握了礼貌说话的真谛。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 说话要注意场合和对象

一个优秀的销售人员无论何时何地，都能做好销售工作，这就要求他不仅要会说话，还要学会针对谈话对象的身份、心理以及所处的场合，选择合适的语言，因为，人是要生活在一定的时间、地点和条件下的，在不同的场合，面对不同的人和事，说话时讲究点艺术，才能收到理想的销售结果。

(1) 说话注意场合

场合是指双方进行沟通时的地点与氛围。场合有庄重与随便、自己人与外人、正式与非正式、欢快与悲痛、公开与私下之分。场合是决定双方沟通效果的重要环境因素。同样的话在不同的场合说，所产生的实际效果也不一样。

英国女王维多利亚与丈夫阿尔伯特相亲相爱、感情和谐。妻子是一国之主，整天忙于公务和应酬。有一天，女王忙完公事已经深夜了，她回到卧室，见房门紧闭，就敲起门来。

问："谁?"
答："我是女王。"
门未开，再敲。
问："谁?"
答："维多利亚。"
门未开，再敲。
问："谁?"
答："你的妻子。"
门开了，维多利亚走了进去。

女王回到卧室，场所改变了，她就不再是女王，而是一位妻子。在宫

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

廷上对着王公贵族说话是一种场合，回家说话应该是另一种场合。

由此可见，任何人在任何场合说话，都有自己的特定身份，这种身份就是自己当时的“角色位置”。只有认清自己的“角色位置”，才能做到用词恰当，表述得体，有礼貌而又不失分寸。

（2）说话注意对象

销售人员接触的客户一般很“杂”，在民族、地域、性别、年龄、职业、文化、修养、阅历、性格等诸多方面都有不同。同样一句话，有的人能够听懂，也有人听不懂；有的人可能只明白了本意，也有人可能听出了弦外之音。同样一个意思，有人领会为褒，也有人领会为贬，所以说，只有语言的接受对象——客户才能检验说话者的表达效果。基于此，对说话者来说，要想达到某种表达效果，必须区分接受对象。

说话看对象，我们首先要对说话对象有所了解。对家人，对亲朋好友，因为彼此熟悉，我们说话时自然会注意到说话对象的不同特点。而对初次相识的人，我们要做到这一点就不那么容易了。性别、年龄比较容易看出来，但身份、职业、文化修养等，则必须通过谈话进行了解。因此，我们与陌生人见面，不要急于先开口，而要先倾听对方说话。如果对方说话很直接，不会拐弯抹角，你也应该坦诚、实在，想到什么就说什么；如果对方彬彬有礼，你也应该文雅、和气、谦逊；如果对方情绪低落，不爱说也不想听，你就应该少说几句，或者干脆不说。

李淑贞是一个优秀的服务员，她接待客户时的语言就是说话看对象的一个范例：

如果是知识分子进店，李淑贞会说：“先生，您要用餐，请这边坐。来个拌鸡丝或溜里脊，清淡爽口，您看怎么样？”

工人来到店里，李淑贞会讲：“师傅，今儿个加班，想吃过油肉，还是氽丸子？”

如果是乡下的老大娘进店，李淑贞这样欢迎道：“大娘，您进城里来了，趁身子骨还硬朗，隔一段就来转转，改善改善生活，您想吃点啥呢？”

对不同的人，李淑贞所说的话并不一样：对知识分子，用语文雅、委婉；对工人，用语直接、爽快；对乡下老大娘，用语则通俗、朴实。这就恰到好处地适应了不同对象的不同爱好和文化修养。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下面我们再看一个例子：

一个穿着时髦的女孩在华联商场某服装专卖店看中了一款短上装。在她仔仔细细察看时，销售员抓住时机，接近这位顾客："小姐，您的眼光真不错，一下就发现了我们专柜的最新款式。"然后，她向女顾客详细介绍这款服装：面料如何、做工如何、样式如何，并重点介绍了服装设计师的设计新理念——突出自我，自由自在。

销售员的话令女孩怦然心动，于是问什么价格，有没有打折。销售员说："598 元，新款不打折。"女孩低声咕哝了一声："会有很多人买这个品牌的新款吗？"

销售员察觉到了女孩犹豫的心理，于是说："我们专柜一天卖出好几件呢，顾客都说不错。现在给您包起来吧？"

但还没等销售员说完，女孩扭头就走，销售员呆在那里，一头雾水。

问题出在哪里呢？销售员虽然观察到了顾客的心理变化，但并没有认真分析顾客类型。这是一个喜欢标新立异、突出个性的女孩，自然是要选择新颖独特的新款服装，花 598 元就是为了表现自己的独特个性，如果有很多人买这种服装，而且比她先买，那她花钱就失去了价值。销售员如果说："这种款式我们进货不多，您可能是第一个购买的。"那么，女孩肯定愿意当这个"第一"。

所以，仔细分析顾客的心理需求，见什么人说什么话，是销售员要掌握的说话技巧，也就是在恰当的时机，对恰当的人说出恰当的话。

我国古代著名的纵横家鼻祖鬼谷子曾经精辟地总结出与各种各样的人交谈的方法："与智者言，依于博；与博者言，依于辨；与贵者言，依于势；与富者言，依于豪；与贫者言，依于利；与贱者言，依于谦；与勇者言，依于敢；与愚者言，依于锐；说人主者，必与之言奇；说人臣者，必与之言私。"

这段话的意思是说：和聪明的人说话，要见识广博；和见闻广博的人说话，要有辨析能力；与地位高的人说话，说话要有轩昂之势；与有钱的人说话，语言要豪爽；与穷人说话，要动之以情；与好斗的人说话，要态度谦逊；与勇敢的人说话，不能稍显怯懦；与愚笨的人说话，可以锋芒毕露。与上司说话，须用奇特的事打动他；与下属说话，要用切身利益说服他。

审时度势，因势利导，面对不同的场合和对象，使用不同的说话方式，对于我们提高沟通能力，促进成交是大有好处的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 随机应变方为“上”

会不会说话的一个重要标准，就是看说话者够不够机敏，头脑反应够不够快。说话时要善于根据不同的情况、不同的地点、不同的人物来与人沟通，通俗一点地说，就是要有“变色龙”的本领，能够根据不同的情况来说不同的话。人们之所以欣赏“脱口秀”，实际上是对说话者临场思维与“机变”能力的肯定。

而销售活动中常常会遇到各种各样捉摸不定的情况，这就需要机敏的应变能力和迅速的反应能力。

一个男人走进一家超市，想要购买半根莴苣。收银的小伙子告诉他，商场只出售整根的莴苣。那个男人坚持只买半根莴苣。双方争执不下，小伙子表示必须请示经理。

小伙子走进经理的办公室说：“经理，外面有个傻瓜坚持要买半根莴苣。”说话时，他回过头，发现那个顾客正站在他身后，立刻接着说，“幸好，这位绅士说要买另一半。”

经理同意了这笔交易。

顾客走后，经理喊来小伙子：“一开始，你已经惹上了大麻烦，不过我承认，你给自己解困的方式让我印象深刻，你是个善于随机应变的人。你是哪里人啊？”

“我来自得克萨斯，先生。”

“噢，是吗？你干吗要离开得克萨斯？”经理不解地问道。

小伙子不假思索地说：“老板，因为在那里除了球员就是荡妇，我不喜欢那里。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“嗨，”经理看着这个口无遮拦的小伙子，说，“我太太就是得克萨斯人！”

“真的吗？”小伙子立刻回问道，“那她曾经是哪支球队的球员呢？”

随机应变能力强的人，遇到困境时经常能自圆其说，补救失误；也能反击对方攻势，兵来将挡，水来土掩；还能应付意外，出色地完成任务。可以说，灵活地说话是一个人才能和智慧的表现，也能增强一个人的魅力，从而使其在销售工作中处于有利的位置。

一个推销员当着一大群客户推销一种钢化玻璃杯，在对商品进行说明之后，他开始做商品示范来证明这种钢化玻璃杯质量很好，即使摔在地上也不会碎！但很不凑巧，他拿了一只质量不过关的杯子，往地上猛地一摔，只听“哐”的一声，玻璃杯摔碎了。

客户们都目瞪口呆，而他也感到十分意外！客户们原本相信了他的话，只不过想亲眼见证一下而已，结果却出现了如此尴尬的局面！

如果推销员不知所措，让这种沉默继续下去，不出3秒，客户准会拂袖而去！但是，推销员只是愣了一下，并没有惊慌，而是对客户笑了笑，然后很幽默地说：“你们看，像这样的普通的玻璃杯子我们是不会卖给大家的！”说完，他一连拿起5只杯子往地上摔去，都成功了，从而博得了众人的认可，很快就推销出去几十只杯子。

在商务活动中，销售员运用随机应变的说话技巧，至少具有三个方面的作用：一是弥补语言失误，避免造成尴尬；二是应付意外情况，维护自己的声誉；三是坚持正确观点，挫败无理刁难。这种技巧可以使销售员在各种情况下应付自如，避免不良影响，赢得顾客的敬重。

那么，怎样才能提高自己的应变能力呢？

（1）提升自己的阅历、知识、气质等。一般来说，阅历丰富、知识渊博、智慧高并且虚怀若谷、从容镇定的人，反应更敏捷，面对突发情况的反应更快，能在交谈中应付各种突如其来的意外变化。你平时是否读一些

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

相关的营销学知识？是否读一些经济、销售方面的书籍？你有没有每天读读报纸，了解国家、社会大事以及娱乐新闻等？做销售不一定需要上知天文，下知地理，但必须尽可能多掌握一些公共性的知识，以免在和客户打交道的时候显得见识浅薄，反应木讷、迟钝。

（2）加强思维训练。语言是思维的外衣，培养应变能力要着眼于思维训练，古人说“慧于心秀于口”就是这个意思。销售人员只要加强思维训练，便能使自己在语言感受的敏锐性、思维的敏捷性、判断的准确性、表达的即时性等方面有所提高。

（3）善于观察。观察是预测的基础。一位优秀的销售员，同时也应该是一位细心的观察员。

苏联的3位作家——高尔基、安德烈耶夫、蒲宁有一次在意大利那不勒斯城的一家饭馆玩游戏：当一个客户进门后，限定每个人用3分钟观察来人，然后说出观察结果，看谁描绘得最逼真。一位顾客推门而入，过了一会儿，高尔基说：“这是一个脸色苍白的人，穿着灰色西服，长着细长的手。”安德烈耶夫什么也没有观察出来，只得胡诌了几句。蒲宁则有条不紊地从那个人的服饰谈起，连小指甲不正常这样的细节也没放过，最后他推测道：“这人是骗子！”饭馆侍者证实了蒲宁的观察结论。蒲宁之所以能做出如此深刻正确的判断，除了观察细致、准确、全面外，还在于他具备严密的逻辑推理能力，善于将观察和思考有机地结合起来。

对销售人员来说，只有进行细致入微的观察，才能做出准确的判断和预测，说出最贴切的话语，增加销售成功的概率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 赞美是送给客户的最好礼物

卡耐基在《人性的弱点》一书中指出："每个人的天性都是喜欢别人的赞美。"人人都有荣誉感，都希望得到他人的认可和欣赏，所以对销售员来说，赞美就是送给客户的最好礼物。赞美客户，可以改变客户的心境，赢得其友善的态度，从而建立良好的人际关系；可以增强其自信心，增加正能量，从而与客户共同成长；可以令客户发现自己的优点，让对方感觉到自己的重要性而充满活力；可以提高自己的影响力，赢得更多客户的帮助与支持，从而成就自己的梦想；可以充分体现应有的自信，从而使自己变成一个颇受客户欢迎和喜欢的人。

美国华克公司承包了一项建筑工程，要在一个特定的日子之前，在费城建一座庞大的办公大厦。计划开始进行得很顺利，不料在接近完工阶段，负责供应内部装饰铜器的承包商突然宣布，他无法如期交货了。这样一来，整个工程将被耽搁。这巨额罚金，损失重大，只因为一个人！

于是，长途电话不断，双方争论不休，一次次交涉都没有结果。华克公司只好派高先生前往纽约，到"狮穴"去擒这位"铜狮子"。

高先生一走进铜器承包商的办公室，就微笑着说："你知道吗？在布洛克林巴，有你这个姓氏的人只有一个。"

承包商感到很意外："这，我并不知道。"

"哈！我一下火车就查阅电话簿想找到你的地址，结果巧极了，有你这个姓的只有你一个人。"

"我从来都不知道这事。"承包商兴致勃勃地查阅起电话簿来，"嗯，不错，这是一个很不平常的姓。"他很有些骄傲地说，"我们家族从荷兰移居纽约，几乎有200年了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他继续谈论他的家族及祖先，当他说完之后，高先生又称赞他居然拥有一家这么大的工厂。承包商说："这是我花了一生的心血建立起来的一项事业，我为它感到骄傲。你愿不愿意到车间里去参观一下？"

高先生欣然前往。参观时，高先生一再称赞承包商的工厂组织制度健全，机器设备新颖。这位承包商高兴极了，声称这里有一些机器还是他亲自发明的！高先生马上向他请教那些机器如何操作，工作效率如何。到了中午，承包商坚持要请高先生吃饭，他说："到处都需要铜器，但是很少有人像你这样对这一行感兴趣的。"

到此为止，相信你一定注意到高先生一次也没有提及此次访问的真正目的。吃完午餐，承包商说："现在，我们谈谈正事吧。我当然知道你这次来的目的，但我没想到我们的相会竟是如此愉快。你可以带着我的保证回到费城去，我保证你们要的材料将如期运到。虽然这样做会给另一笔生意带来损失，不过我认了。"

就这样，高先生轻而易举地获得了他所需要的东西。那些器材及时运到，使大厦在契约期限届满的那一天完工了。

这真是太奇妙了，赞美对方的姓氏居然能促进生意成交。可见，真诚的赞美，总是能产生意想不到的奇效。

我们再来看看销售大师原一平拜访一家商店老板时使用的赞美法。

"先生，您好！"

"你是谁呀！"

"我是明治保险公司的原一平，今天我刚到贵地，有几件事想请教您这位远近出名的老板。"

"什么？远近出名的老板？"

"是啊，根据我调查的结果，大家都说这个问题最好请教您。"

"哦！大家都在说我啊！真不敢当，到底是什么问题呢？"

"实不相瞒，是……"

"站着谈不方便，请进来吧！"

……

原一平就这样轻而易举地过了第一关，也赢得了准客户的信任和好感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

既然赞美可以拉近彼此的关系，又可以提升自己，何乐而不为呢？

不过，赞美并非易事，赞美别人时如果不审时度势，因人而异，即使你是真诚的，也会变好事为坏事。那么，怎样做才能达到所想得到的效果呢？以下是几个赞美的技巧：

(1) 赞美的原则

在赞美客户的时候，应当把握以下几个原则：

其一，让对方感受到你的真诚。你说出的第一句赞美的话，一定要深思熟虑，第一句就要打动客户的心。如果你第一句赞美的话不够真诚，客户会认为你是在随意奉承他，从而认为你是一个虚伪的人，这样一来，你下面所说的话就很难获得他的认同。

其二，赞美自己了解的东西。如果你赞美客户的职业，恰好引起了客户的兴致，要与你谈论和他的职业有关的话题，而在谈论的过程中，客户发现你对他的职业并没有什么高超的见解，那么，他很可能会认为你不过是在敷衍他，反而会对你产生不信任感。因此，赞美一定要慎重，一定要赞美自己了解的东西。

其三，赞美对方的独到之处。尤其对成功人士，更应该注意这一点。成功人士在某些方面取得了一定的成就，通常会受到很多人的赞美，对此他们已经习以为常了。如果你再去赞美他的这些地方，就会无关痛痒，不起作用，所以一定要想办法赞美他的独到之处。

拿破仑当上法兰西第一帝国的皇帝后，在一次宴会上，许多上流人士对拿破仑的军事天才赞不绝口。拿破仑听多了这些话，内心十分反感，但又不便表现出来，于是独自离开主宴会桌，到一旁去喝酒。这时，一位作家走过来，坐在拿破仑的身旁，举起酒杯说："我知道，我们法兰西第一帝国的皇帝是最不喜欢听奉承话的！"拿破仑一听这话，顿时喜上眉梢，开始与这位作家滔滔不绝地攀谈起来，旁边的人都看傻了眼。

为什么会有这样的效果呢？关键就在于这位作家的赞美有独到之处，虽然他也是在奉承拿破仑，但却恰到好处。

(2) 赞美的实用方法

"您的工作效率很高，业绩也很突出。"任何人听到这样的赞美都会很

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高兴。同样的道理，在销售过程中，你善意称赞客户的优点，客户往往会十分欣喜，而且可能就此决定购买你推销的产品。切记不要一味称赞客户个人，例如："王经理，您很英俊，您的西装很不错，领带、鞋子也相当好看。"这种称赞是最失败的，不仅得不到好评，反而会适得其反。

那么，究竟如何称赞客户才合适呢？

其一，称赞客户的个人情况。

"李总，我们虽是初次通电话，不过我早就听说您向来热心助人，今后还请多多指教。"

"听说您的孩子考上了名牌大学，您有什么教育秘诀吗？"

"听说您的摄影技术不亚于专业人员，您曾正式学过吗？"

其二，称赞客户的公司。

"贵公司是家历史悠久的公司，外界对贵公司的评价也很高。"

"贵公司所采取的积极策略在行业内口碑非常好。"

"这是我首次拨通贵公司的电话，贵公司的员工不但很有礼貌，而且非常热情，不愧是个业绩良好的大公司，实在令人佩服。"

"祝贺贵公司成功上市，这实在令人兴奋，以后在业务方面还请多多指导。"

"听说贵公司又新添了几条生产线，看来业务发展是蒸蒸日上啊！"

其三，称赞客户的境界和品位。

"久仰大名，能够见到您我感到非常荣幸。"

"陈总，您的成功经历对我而言是很好的学习榜样。"

"王总，这个行业的人都说您能力出众。"

"我很早就听说您对公司的贡献最大。"

"刘总，听说您的高尔夫球技是贵公司顶尖的，希望哪天能得到您的指导。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“大家都说您是未来的比尔·盖茨，对您的评价很高呢！”

其四，称赞客户的声音。

“您的声音好有磁性。”
“没想到您的普通话这么好，跟主持人一样。”
“听到您的声音，就好像看到了您本人。”
“我要是有您这个声音，业绩早就出类拔萃了。”

其五，称赞也可以赞美客户的想法。

“原来关键在这里，我怎么没有想到呢？”
“您说得太有道理了。”
“不愧是有多年经验的老专家。”

其六，称赞客户的性格。

“东北人就是东北人，做事就是爽快。”
“有魄力，领导就是领导。”
“您分析问题真是有条理。”
“您确实是一位非常细心的人。”
“只有像您这样慎重，才能够做出最正确的判断。”

其七，称赞客户的公司。

“您这样的大公司，我仰慕已久了。”
“不愧是行业的翘楚。”
“一直想要和您公司联系，想不到今天这个机会居然就来了。”

谁都喜欢听好话，只要是真心实意、目标明确、言之有物的赞美，就很容易迅速拉近双方的关系。不过，要想让赞美收到应有的效果，你还应该在事前做好准备，详细了解客户的信息，以免马屁拍到马蹄上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 幽默让销售更有乐趣

具有幽默感的人，往往是乐观主义者，为人处世比较灵活，能比较容易地与周围的人建立良好的人际关系。枯燥的销售因他而谈笑风生，朋友聚会因他而红火热闹。面对严肃的上司，他出语诙谐，松弛了上司绷紧的面孔；面对拘谨的下属，他妙语解颐，缓和其紧张的心情；参与紧张的谈判，在激烈的讨价还价之余，他突然来了点幽默，交易马上顺利达成……这样的人，会有人不喜欢吗？适当地开个玩笑，给生活和工作增添一道幽默和诙谐的色彩，人际交往会更愉快。

某小区有两个销售保险的业务员，分属于不同的两家公司。

有一次，顾客在咨询的时候对保险公司的办事效率持怀疑态度。这时，A公司的业务员说他的保险公司十有八九是在意外发生当天就把支票送到投保人的手中。而B公司的业务员却对顾客说："那算什么！我的一位顾客不小心从楼上摔下来，还没有落地的时候，我就已经把赔付的支票交到了他的手上。"

最后，顾客选择哪家保险公司应该不会有什么疑问了吧？

幽默可以说是销售成功的金钥匙，它具有很强的感染力和吸引力，能迅速打开顾客的心灵之门，让顾客在会心一笑后，对你、对商品或服务产生好感，从而诱发其购买动机，促使交易迅速达成。

在遇到一些没必要争执或不值得争执的问题时，幽默也能收到很好的效果。

美国有一位牙医开了一家诊所。一天，诊所来了一位牙病患者，托着

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

腮帮说牙痛得厉害，请牙医看看。牙医拿着手术器具，左弄弄右弄弄，说：

“是不是觉得牙很痛呢？”

“是的。”

“是不是应该要拔掉了？”

“是的，那要多少钱？”

“35 美元。”

“怎么要35美元，太贵了！”

患者接着又问：“那要多久呢？”

“5 分钟。”

“哇，有没有搞错，5 分钟需要35 美元。”

牙医说：“假如您觉得时间短，我可以用两个小时来拔掉您的牙齿，您看好吗？”

牙痛患者当然说不，长痛不如短痛。牙医采用了幽默的方式来问问题，很快就打消了顾客的抗拒心理，顺利成交。

巧用幽默说服别人，往往可以用一种半开玩笑半认真的方式提出，先打破僵局，再转入实质性问题；即使对方还是接受不了，也不伤和气，更不至于令对方难堪、丢脸。

而对不怀好意或无聊者，幽默还具有反击的力量。幽默反击通常是紧抓住对方言词、肢体的小辫子，一语中的。

一个小伙子走近金饰店橱窗前故作浏览，其实是想跟美丽的女店员搭讪，他随便指了一枚钻戒问店员：“这个多少钱？”

女店员说：“10 万块。”

小伙子惊呼地吹了一个响亮的口哨，又再问小姐另外一颗：“那个呢？”

女店员淡淡地说：“两个口哨价！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

幽默地将人一军，让人知难而退，是高明的人际应对手段。以善意的微笑代替抱怨，将使你的生活变得更快乐，更有意义。

当然，幽默若运用不当，也会适得其反，破坏人际关系的平衡，激化潜在矛盾，造成冲突。

在一家饭店，一位顾客生气地对服务员嚷道："这是怎么回事？这只鸡的腿怎么一条比另一条短一截？"服务员故作幽默地说："那有什么！你到底是要吃它，还是要和它跳舞？"顾客听了十分生气，一场本来可以化为乌有的争吵开始了。

所以，幽默应高雅得体，态度应谨慎和善，尽量做到不伤害别人。幽默且不失分寸，才能促使你与客户的交流沟通更和谐融洽。一个出色的销售人员，懂得如何把语言的艺术融入到商品销售中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 学会拒绝客户的不合理要求

与客户打交道是销售人员每天必做的事情，而在这个过程中，由于买卖双方立场不同，难免会发生矛盾和冲突。这时，如何巧妙地维护公司的利益，稳定客户的情绪，需要丰富的经验和高度的智慧。

经验丰富的销售人员能够充分运用各种因素，协调公司与客户之间的利益关系，不但能够为客户着想，也能够为公司谋利。他们不但掌握基本的销售技巧，在与客户产生矛盾时，还能够化险为夷，变不利为有利。

客户："请问我买的房子，大概什么时候可以交房呀?"

销售人员："一般情况下，是签完合同，收到首期房款3个月之后。"

客户："要这么长时间呀，一个月时间行不行呢?"

销售人员："如果要求一个月时间收楼的话，装修人员就要赶工。您也知道慢工出细活，赶工的话容易忙中出错，最后影响您房子的装修质量，那就不划算了。"

客户："这样呀，那就按正常时间交房吧。"

由上可知，当客户提出一些不合理的要求时，销售人员可以从客户的角度出发，说明如果顺从客户会引发的利害关系，使客户了解由此对他产生的损害，从而取得客户的谅解。

销售实践证明，拒绝客户比较有效的方法如下：

(1) 补偿安慰拒绝法

在否定顾客意见的时候，应尽量避免使用"不""不行""办不到"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这些字眼，但如果不得不说，最好给予顾客其他补偿，以满足其心理需要。

比如，当价格无法满足顾客的要求时，若给予断然的否定，会损害推销气氛，削弱顾客的购买欲望，甚至激怒顾客，导致交易失败。为了避免这种情况发生，销售人员应在能承受的利益范围内，给予适当的利益补偿，满足顾客买便宜货的心理：

“价格不能再低了，这样吧，价格上您让一点，我再给您配一对电池，如何？”

“对不起，这已经是全市最低价了，这样吧，我们再帮您送回家，调试好，怎么样？”

这是在商品本身外，给予一定的附加利益，来拒绝顾客的减价要求，使交易不致因否定而中断。

（2）寓否定于肯定

有时对于顾客的要求，你没法满足，但你的拒绝中却没有一个否定词，而顾客又能从你的话中听出弦外之音。使用这种方法时，你的否定意义隐含在肯定句之中，顾客一听就明白，不必直接说出来。这就避免了顾客的难堪，顾客也不会觉得你的拒绝非常唐突。

某玩具公司经理面对经销商对产品知名度的诘难和质疑，坦然地说：“正如你所说，我们的品牌不是很知名，但我们将大部分经费花在产品研发上，生产出式样新颖时尚、质量上乘的产品，面市以来即产销两旺，市场前景看好，有些地方竟然脱销……”

这种方法不易伤害顾客的自尊心，容易为顾客所接受，从而促使交易顺利进行。

（3）限制条件法

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有时赤裸裸地拒绝顾客必然会导致双方关系的恶化。不妨在拒绝对方前，先要求对方满足你的条件：如果对方能满足，则你也可以满足对方的要求；如果对方不能满足，那你也无法满足对方的要求。这就是限制条件法。下面这则笑话便很好地说明了这一点。

有一次，一个贵妇人打扮的女人牵着一条狗登上公共汽车，她问售票员："我可以给狗买一张票，让它也和人一样坐个座位吗？"售票员说："可以，不过它也必须像人一样，把双脚放在地上。"售票员没有否定答复，而是提出了一个附加条件：让狗像人那样把双脚放在地上，去限制对方，从而拒绝了对方。

这种拒绝方式也是以肯定的形式表述否定内容，使说"不"更中听。销售人员使用这种方式既拒绝了客户，又让客户无法朝自己发火，这就是限制条件法的威力所在。

（4）委婉拒绝法

在销售活动中，若无法满足客户提出的不合理要求，可以在轻松的话语中设一个委婉否定之意或讲述一个精彩的故事让客户听出弦外之音，既可避免客户的难堪，又可转移客户被拒绝的不快。

比如，某公司销售代表故作轻松地说："如果贵方坚持这个进价，请为我们准备过冬的衣服和食物，您总不忍心让我们的员工饿着肚子瑟瑟发抖地为你们干活吧！"

委婉拒绝需要根据顾客的类型和特点，根据谈话内容、场合及时间等的不同，来采取灵活的策略。

（5）幽默拒绝法

拒绝的话一向不好说，说不好就很容易得罪人，因此，拒绝他人时要讲究策略，最重要是要含蓄委婉。而幽默地拒绝能巧妙地体现了这一点。用幽默的方式拒绝别人，有时可以故作神秘、深沉，然后突然点破，让对方在毫无准备的大笑中明白你的意思。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下面我们来看一例幽默拒绝法在商务交往中的应用：

某洗发水公司的产品经理，在抽检中发现有份量不足的产品，客户趁机以此为筹码不依不饶地讨价还价。该公司销售代表微笑着娓娓道来：

美国一专门为空降部队伞兵生产降落伞的军工厂，产品不合格率为万分之一，也就意味着一万名士兵将有一人在降落伞质量缺陷上牺牲，这是军方所不能接受和容忍的，他们在抽检产品时，让军工厂主要负责人亲自跳伞。据说从那以后，合格率为百分之百。如果你们提货后能将那瓶份量不足的洗发水赠送给我，我将与公司负责人一同分享，这可是我公司成立8年以来首次碰到使用免费洗发水的好机会哟。

案例中的拒绝不仅转移了对方的视线，还阐述了拒绝的理由。

总之，每个销售员都会经常面临被拒绝或拒绝客户的境地，因为每个人都会受到各种限制，客观的如时间、生理极限、国家法规、公司制度等限制，主观的如能力、情感等限制。喜剧大师卓别林曾说："学会说'不'吧！那你的生活将会美好得多。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第二章

拜访客户口才



分析——反馈——沟通是销售活动中必不可少的环节。事实上，业绩最好的销售人员不是营销知识最多的人，而是沟通能力最强的人。销售的每一个环节都离不开口才，每一次交易都不亚于一场外交活动。因此，衡量销售人员是否合格，首要的就是看其是否具备良好的沟通能力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 约见客户的技巧

约见是指销售人员与客户协商确定访问对象、访问事由、访问时间和访问地点的过程。销售产品必须要以面对面的沟通来完成销售，这就需要我们有效地走好第一步——约见客户。

“成功有方法，失败有原因。”初入行的销售人员，经常会直接打电话给客户说：“我要见你们的老总。”或者突如其来地找上门去，直冲总经理办公室，不管对方乐意不乐意，抓住机会就说：“我是某某公司的，我想……”或者“您好，能否打扰您一下，我代表××公司做一次市场调查，只要占用您一点点时间就够了，您不介意吧?”客户多半会说：“当然介意！你没看见我正忙着吗？真是的，刚才经理还打电话来催，怪我没有尽快办好这件事。我没有时间，请你改日再来吧!”

我们身处一个营销为王的时代，也许在你之前，已经有许许多多的销售人员到这里来推销他们的产品，所以，客户通常会认为，推销人员都是一伙的，或者把你当成一个类别来看待，用他们的话说：“啊，又来了一个推销的!”

因此，约见客户的技巧就显得十分重要。我们可以先打电话进行预约，说我是某某公司的销售人员，能否见见你们经理，或者你们经理什么时候有空，我想登门拜访他。对方多半会告诉你，经理没有空，或者索性把电话挂掉。但是，这项工作还是必须做的。如果不打电话进行预约就贸然过去，不仅达不到你的预期目的，甚至可能把下一次拜访的路堵死。

当然，有权决定购买产品的人，大都时间紧、事情多，你去打扰他们的工作，他们当然不会高兴。现在人们最反感的无疑是增加其时间成本。你占用人家一个小时，那就增加了他一个小时的时间成本。这对你来说自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然是求之不得，但客户不会这么想，他们会认为你总是来找麻烦。这样说来，是不是所有的潜在客户都不可能接见你呢？当然不是，这就要看你是否掌握了约见的方法。

（1）选择最佳访问时机

正确把握访问时机，直接关系到你的拜访质量，决定着将来能否与潜在客户做成生意。那么，具体如何选择最佳访问时机呢？

第一，了解客户的时间安排。

每个客户都有自己的工作日程，千万不要奢望自己在任何时间打电话或者登门拜访，客户都有时间并且愿意接待。如果不提前了解客户的时间安排，很容易浪费你大量的时间和精力。例如：

"对不起！我们经理前天就出国了，可能要一个星期之后才能回来……"

"我现在哪有心情谈这些，请你马上离开……"

"现在正是我们工作最忙的时候，请你不要打扰我好吗……"

如果你事先对客户大致的时间安排进行了解，便可以有效避免以上情况的发生。比如，如果掌握足够的信息，销售人员就不会选择有决策权的客户不在的时间上门；如果清楚客户的工作规律，就可以避免打扰客户紧张忙碌的工作；等等。

按照不同的工作性质划分，大多数客户的时间安排大致如下：

教师：周末、寒暑假或者每天下午放学以后，他们比较轻松。

公务员：可以选择上下午的上班时间与他们沟通，不过最好错开午饭或者临近下班的时间。

餐饮业人员：用餐前后是他们最忙碌的时间，最好在上午 10 点左右，或者下午三四点之间与他们联系。

医务工作者：周末或节假日他们常常比较忙，每天上午 10 点前或下午 4 点后可能相对轻松些。

财务工作人员：月初和月尾都非常忙碌，最好选择月中与之联系。

银行工作人员：周末、节假日、月初、月尾及大多数企业的工资发放

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时间都比较忙，通常上午10点前或下午4点后相对轻松。

……

虽然上述客户的时间安排有一定的规律可循，但是仍会有很多规律之外的事情发生，比如一些突发事件等。为了更全面地了解潜在客户的时间安排，销售人员最好在与客户交流之前仔细调查一番，了解客户最近是否有外出计划，是否生病，是否有其他活动安排等。

对客户的时间安排了解得越清楚，销售人员就越容易选择合适的时机，最大程度地避免无功而返或引起客户厌烦。

第二，选择合适的见面时间。

在选择见面时间时，销售人员需要结合客户的需求特点和情绪加以实施。一些比较愉快或者对客户来说具有非凡意义的时间，很可能是最有利于展开互动沟通的时间，比如客户刚刚领到工资、结婚纪念日、节假日、大楼奠基、刚刚开业、客户获奖或得到晋升的时候等。

在约见客户时，销售人员还需要注意以下问题：

如果认为有请客户吃饭的必要，最好选择午饭或晚餐前一个小时之内；如果没有必要请客户吃饭，最好错开这段时间。

最好选择非整点时间约见客户，这样可以使客户产生时间没有被大量耽误的感觉。

不要打扰客户与亲人之间的相处，因此，晚饭后最好不要打扰客户。

不妨在不宜出行的天气登门拜访客户，比如雨雪天气。这样做一方面可以减少客户的无聊感，一方面可以使客户深受感动。

在某些节日前约见客户时，可以带上一些小礼物，比如在儿童节之前送客户的孩子一个小玩具，在新年即将来临之际送客户贺卡或其他礼物。

（2）利用有利环境促进沟通

第一，选择适宜的沟通地点。

沟通地点的选择对于沟通能否顺利开展，同样具有重要意义。地点选择不当是导致销售沟通走向失败的一个常见原因。这是因为，不恰当的沟通地点可能会使客户感到不舒服、不方便或者受束缚。根据不同的客户特点和沟通内容，销售人员应该学会选择最令客户感到放松和愉悦的地点，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

并且尽可能地避免商业氛围较浓的谈判场合，除非是那些需要通过商务谈判来保持联系的大客户。

在选择沟通地点时，销售人员必须本着“方便顾客、利于推销”的原则，最大程度地令客户感到方便和愉快，不要为了自己的方便而让客户感到麻烦，比如选择客户的家中、办公室或者就近的餐厅、茶楼等。

如果特别需要在客户不便到达的地点进行销售沟通，销售人员应尽可能去接客户，并且约好见面地点。例如：

“上次您说想要到我们工厂参观一下，今天厂里的几位主要负责人正好都在，我下午去接您好吗？我们在您公司楼下见面如何？”

根据不同的产品特点和沟通内容，在选择沟通地点时，销售人员还应该注意以下几点：

销售生活用品时最好到客户家中或者其他生活气息较浓的地方，尽量不要到客户的工作地点进行销售。

可以到客户的工作地点销售与工作有关的产品，但时间不要拖得太久，以免打扰客户的正常工作。

想要单独送礼物或请客户吃饭时，最好不要选择人多的场合，以免客户感到尴尬。

可以在商务联谊会或其他社交场合加强与客户之间的联系，在这些地点，客户的戒备心理往往没有在正式的办公地点强。

第二，利用环境特点达到互动。

不同的地点，其环境特点和整体氛围也不同，比如，家庭的气氛通常比较温馨，休闲娱乐场所的整体环境特点比较令人放松，而工作地点则容易使人感到紧张和疲惫等。利用不同地点的环境特色，销售人员可以与客户实现互动沟通。例如：

某高尔夫球场的销售代表王先生报名参加了一个网球培训班，在一次网球训练结束之后，王先生和身边的一位队友聊天。在聊天过程中，王先生得知这位队友是一名体育运动爱好者，不仅经常参加足球、篮球等球类比赛，还多次获奖。更让人佩服的是，这位队友还参加过“骑单车入西

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

藏”等活动。队友表示，自己酷爱各项体育运动，希望能够学习更多的体育技能。

当队友得知王先生的工作情况之后，表示自己很可能会参加高尔夫球训练。王先生迅速抓住这一机会，约好下个周末就带这个队友到公司的高尔夫球场去参观。就这样，同样喜欢体育运动的王先生和这个队友不但成了好朋友，而且在他的介绍下发展了一大批客户。

(3) 以朋友的心态约见客户

“人格的魅力是打动人心最重要的指数。”假如我们把每一次去见客户，都当作去与初次见面的朋友约会，我们就可以找到一种感觉，让客户对我们产生一种愉快感，认为你亲切得体、落落大方，并且谦虚有风度，如此做生意的成功率就会大大提高。

西方人做人做生意，讲究进攻性，竞争如狼似虎。但这种方式并不符合中国人的处世哲学，中国传统商人，无论晋商还是徽商，都把“仁、义、信”摆在为人为商的首位。生意不成仁义在。前人所处的社会，虽然经济不如现在发达，商业生存空间也不如现在大，但是他们知道为商之道，不求一时一地、一朝一夕之利，总是能够展示出儒家风范，这种传统作风源远流长。今天虽然进入了知识经济时代，但也不能以为好的传统就必须扔掉。事实上，我们不能离开中华大地这块土壤，也割离不了传统文化。

在商业圈，有时候是竞争对手，在商场上杀得头破血流，但在商战之外仍可以做朋友。在现代社会，朋友是一笔无形资产，是最有效用的第一生产力。因此，在生意还没有开始前，你就要把客户当作自己的朋友，以好朋友的心态约见客户。千万不要让他觉得有压力，因为每个人都喜欢无拘无束，轻松自在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 销售是从拒绝开始的

“成大事者，必须心灵似上帝，行动如乞丐。”

销售人员推销约见客户，大多数时候会遭到客户的拒绝，其中确实有的客户不需要你所推销的产品。然而，有需要的客户也会因为各种原因拒绝你的推销。据国外保险业的一个统计资料显示，在保险推销中，平均每访问6个客户，才能有一个客户购买保险。在目前的中国市场，成功率比这还要低得多，如果能达到6：1的成功率，市场就火爆得不得了了。

记住，客户的拒绝是一种常态，因为绝大多数人不会接受没有理由的约见。对于一个陌生的电话，对于一个不速之客，人们更不会接受没有理由的约见。但推销是面对面的说服工作，约见不成，推销便没法开始。

那么，应该如何打破这种僵局，提高约见的成功率呢？

（1）学会换位思考

要想成功地约见顾客，我们要学会换位思考，反过来想想，顾客凭什么要见我们，他有什么理由非见我们不可。

虽然销售人员是约见的发起者，但约见的主动权却掌握在客户手中。这就要求销售人员在设想约见理由时，一定要换位思考，以客户的特点和需要为出发点，这样提出的约见理由才能引起客户的兴趣。约见理由的设想不能是一种猜度，而应是以所掌握的资料和信息为基础，进一步分析后做出判断，以判断为核心展开的构想。当然，怎样表达这种构想也是十分重要的，但首先要有这种构想。

约见能否成功，还取决于销售人员对约见对象的认识和了解。正确判断客户的拒绝理由，有助于约见成功。只要找到理由，就有了一线希望。比如说顺道拜访，比如说送一些与他的工作、生活相关的资料作参考之

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

类，等等。应该在第一时间表示对客户需求的关心，而不是只关心自己的销售额。当你对客户正在焦虑的问题表现出特殊的关心时，客户也会因此对你产生好感，进而拉近彼此的心理距离。

（2）触动对方的敏感点

这就需要事先进行调查，掌握一定的内情，了解客户最需要的是什么，最关心的是什么，最感兴趣的是什么。反过来，还要了解客户最担心的是什么，最想回避的是什么，最忌讳的是什么，提出的约见理由让客户感兴趣而又不会有所担心，客户才会接受约见。

客户接受你的约见就需要时间，在这上面花费时间合算不合算，这是客户需要进一步考虑的问题。所以，你要千方百计使客户感到费点时间接受约见是值得的。那些有经验的销售员之所以把约见地点选在餐厅或娱乐场所，就是针对客户可能会有合算不合算的考虑。但如果对方对上面这些场所不感兴趣，那么以这类诱导条件提出约见理由，对方也不会接受。

另外，提出约见理由时，千万不要触及客户所忌讳的事物。有一家生产显示屏的企业，销售人员到银行去推销，第一次约见时便提出个人好处问题，客户马上警惕起来，本来可以谈一谈，而听到这类事之后便一口拒绝了。

（3）表明自己的可信度

当你约见客户时，在考虑对他有吸引力的一面时，还要考虑可能存在风险性的一面，所以你要帮他排除风险性或让他觉得值得冒风险，他才会同意约见，因而对方就一定会考虑你的可信度。

由于双方是在相互不了解的情况下接触的，因此对信任度的评估只能靠感觉。除了采用争取对方信任的一般措施外，约见的处所也很重要。要想成交一笔像样的买卖，洽谈也必须在像样的地方进行。

（4）要锲而不舍

我们不能因为遭到100个客户拒绝而灰心，要知道，拒绝是接纳的开始。一个客户，可以从冷冰冰的拒绝开始认识你，时间久了，就可能成为朋友，所以，没有必要一开始就试图在短时间内说服客户，先要承认对方的拒绝，这时你应该想到：客户接纳我的时机还没有到，我现在最主要的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是接受他的拒绝，但是，我已经把信息传递给他了，以后可以寻找恰当的时机和方式，让客户接纳我。因此，拒绝是对销售的考验，不停的拒绝与不停的访问，简单的事情必须重复做。

据日本营销公司调查，客户在拒绝推销时，70% 的客户都没有什么正当的理由拒绝，而且，2/3 的人都在说谎。因此，在拒绝中，你要不断给自己打气。有一位几十年来业绩一直非常优秀的销售人员说："我每天都计划好访问多少客户，随身带着一个本子，把访问过的企业记录下来，把他们拒绝的理由也记录下来，以供回家分析。"访问客户的数目是一个硬指标，每天都必须完成计划，绝不能偷懒，或者想：算了，再访问下去也不会有希望。这就大错特错，因为也许希望就在下一家。

有些客户，访问的次数多了，彼此都熟悉了，还可能交上朋友。如果你访问 10 次，而客户一次没有接纳你，并且用各种各样的谎言拒绝你，他也许会本能地在心里生出一点愧意，或者被你的行为感动，甚至巴不得有一笔生意给你做，否则就辜负了你的一片苦心。在销售工作中，人情是一大成功因素，有时你每访问一个客户，就相当于一次感情投资，当客户想起要还这笔人情账时，你的幸运时刻就来了。

但是要记住，在销售活动中，你的敌人不是客户，而是你自己，你要不断地战胜自我，在给客户理由的同时，也给自己一个理由，对自己说：不！客户是需要我的产品和服务的，我的成功就在下一次。商场如战场，你要把自己想象成一位坚韧不拔的勇士，每一次的闯关，都存在胜利的可能。没有失败，何来成功？没有拒绝，谈何推销？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 巧介绍搭起结识的桥梁

在人际交往中，第一印象亦称"首因效应"，它在人们的心目中一旦形成，便定下了对这个人印象的基调，成为以后交往的依据。销售人员如果给客户的第一印象不好，可能就没有第二次见面的机会了。因此，销售人员绝不能忽视自己的"登场亮相"。

（1）自我介绍，秀出你自己

自我介绍虽然只有几个字或三言两语，但也很有技巧，说得好会给人留下良好的第一印象，而这正是自我介绍要达到的目的。

那么，自我介绍的说话技巧有哪些呢?

其一，独辟蹊径。自我介绍时，人们往往是先报姓名，然后说工作单位、职业、文化、特长或爱好等，这样的介绍难免陷于平庸。在自我介绍时若运用"以点代面""抓住一点不计其余"的方法，反而能收到意想不到效果。

著名歌唱家克里木在一次演唱会上的介绍就很有新意，他联系自己的职业特长，抓住有特色的一点，独辟蹊径，给人留下了良好而深刻的印象。他说自己12岁开始便倒骑着心爱的小毛驴走南闯北，为了接受青年朋友善意的批评，忍痛放弃了那条落后于时代的老毛驴，从国外买了辆进口车开到演出场地。说到这儿，他停顿片刻，又说："你们猜是什么牌的车?那是印度的——大篷车!"克里木就是从观众对他印象最深的曲子——电影《阿凡提的故事》的插曲联系到小毛驴，再从小毛驴说起，不落俗套，语言风趣幽默。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

由此可见，从一个独特的角度，选择使对方感到意外又觉得顺其自然的内容，采用活泼的语言把自己“推销”给别人，可以令人印象深刻。这绝不是指那种借助别人威望给自己贴金的介绍，也不是指那种靠“吹”来取悦客户的介绍。有的人介绍自己时常说：“××副市长是我的老朋友……”“你知道省里闻名的×××专家吗？我们曾住在一栋宿舍里……”“我对××产品很有研究，昨天我收到了××杂志的约稿信……”“我叫×××，厂先进工作者。别看是个小厂，可500人里选5个，也算是百里挑一吧！”这样的自我介绍给人的印象也许是深刻的，但绝不会是良好的。

其二，巧报“家门”。自我介绍少不了“自报家门”，有的人会说：“我就是这个人！”然后递出名片。也许他认为递出名片之后，上面已印有名字，客户一定会看的，但这就大错特错了。介绍时应该清楚地说“我是从××公司来的”。有时为了使客户听清自己的名字，往往要对“姓”和“名”加以注释，注释得越巧，人们得到的印象就越深刻。对姓名的注释不仅可以反映一个人的文化水平、性格修养，更能体现一个人的口才。

其三，说出访问的原因。自我介绍之后，马上说明来意，如：“我这次来是为了给您推荐××产品。”若你不这么做，客户会反问：“我知道你的名字了，但是你要做什么呢？”这是很令人伤脑筋的。

（2）介绍他人

如果一方是两人以上，则由身份最高者出面作自我介绍，然后再将其他人员按一定顺序一一介绍给客户。

为宾、主充当介绍人，应按一定顺序进行介绍。一般是先将主人介绍给客人，先把年轻的介绍给年长的，先把男士介绍给女士，以示对客人、年长者和女士的尊重。

被第三者介绍给客户时，要说“您好”“久仰久仰”或“见到您非常高兴”，并主动握手或点头示意，表示友善，创造良好的气氛。

有些国家（如日本）习惯于以交换名片来介绍自己的姓名和身份，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

样双方见面时，只需将自己的名片恭敬地递给对方即可。

若宾主早已相识，则不必介绍，双方直接行见面礼就可以了。

在双方介绍时，如遇有客户主动与我方人员拥抱，我方人员可做相应的表示，万不可推却或冷淡处之。

那么，具体应该采用什么样的语言形式来介绍他人呢?

其一，直接陈述。介绍他人往往只用三言两语就要画出一个人的轮廓，因此要避免拐弯抹角、故弄玄虚，而用简明的语言直接陈述。如："这位是我的朋友老刘，是负责华中区销售的。""这是××经理，很会讲笑话，和他交谈你会感到快乐的。"

其二，给予评价。介绍他人时可以适当给予一点评价，如"你俩都是搞企业管理的。据我所知，王先生在这方面是个行家，外号'治理通'。你们一定会谈得很有收获的。"这种评价式的介绍，可使对方产生良好的印象，从而奠定交往的基础。

其三，征询引见。除了直接陈述外，介绍他人还可采用询问句。如："刘副总，我可以介绍张××同你认识吗?""××先生，你想了解××产品的销售情况吗?这是××公司业务员小赵，他会给你一个满意的答案的。"采用先征询意见，得到同意后再引见的介绍方法，不但能显示出你对客户的尊重，而且询问句的语调可给人一种亲切感，易于让客户接受。

其四，肯定推荐。介绍内容决定了我们在推荐对方时经常采用肯定句的形式。因为一个人的姓名、职业等是客观存在的。假如你在介绍别人时说话含糊其辞、模棱两可，甚至否定人家的某些优点，那是很不礼貌的。

（3）不同场合的介绍

在交际场合结识朋友，可以由第三者介绍，也可以自我介绍相识。为他人介绍，应先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。无论是自我介绍还是为他人介绍，做法都要自然。例如，正在交谈的人中有你熟识的，可趋前打招呼，这位熟人通常会顺便将你介绍给其他人。在这些场合亦可主动自我介绍，讲清姓名、身份、单位，对方也会随后自我介绍。为他人介绍时还可说明与自己的关系，便于新结识的人相互了解与信任。介

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

绍某个人时，要有礼貌地以手示意，而不要用手指指点点。

介绍时若坐着，除妇女和年长者外，一般应起立；但在宴会桌、会谈桌上可不必起立，被介绍者只要微笑点头有所表示即可。

在非正式场合，自我介绍要注意一些细小的礼仪环节。比如，某甲或某乙正在交谈，你想加入，而你们彼此又不认识，你应该选择甲乙谈话出现停顿的时候再去自我介绍，并说："对不起，打扰一下，我是×××。""很抱歉，可以打扰一下吗？我是×××。""你们好，请允许我介绍一下……"如果你参加一个集体性质的活动迟到了，又想让大家对你有所了解，应当说："女士们，先生们，你们好！对不起，我来晚了，我是×××，是×××公司销售部经理，很高兴和大家在此见面。请多关照！"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 用寒暄拉近彼此的关系

接近客户是指在实质性洽谈之前，销售人员努力获得客户接见并相互了解的过程，接近是实质性洽谈的前奏。在此前奏中，有一个细节——问候和寒暄，应引起销售人员的重视。

寒暄是指社交中双方见面时互相问候的应酬话，它是交谈的催化剂，能满足人们的亲和心理。“你好”“见到你很高兴”之类的问候话语，虽然只有片言只语，但它是通向你与客户深入交谈的一座桥梁，同时也是你向客户主动示好的一种方式——向客户示好，客户自然会觉得你很亲切，谁不愿意与亲切的人交谈呢?

(1) 寒暄的常见类型

其一，问候型。“你们好!”“大家好!”等，是销售人员在交际过程中用得最多的一种问候语。

传统型问候主要是指一些貌似提问实际上只是表示问候的招呼语。如：“上哪去呀?”“吃过饭了吗?”“怎么这么忙啊?”等。这一类问候语并不表示提问，只是见面时交谈开始的媒介语，主要用于熟识的人之间。

还有一种客套型问候，如“幸会”“久仰”等等。这一类问候语多用于比较庄重的场合。

其二，攀认型。攀认型问候是抓住双方共同的亲近点，并以此为契机进行问候，以达到顺利接近客户的目的。销售人员与客户接触时，只要留心，就不难发现自己与客户有着这样或那样的共同点，如同乡、自己喜欢的地方、自己向往的地方、自己认为的人间好去处等，都是与客户攀认的契机。如：“大家是广州人，我母亲出生在广州，说起来，我们算是半个老乡了。”“大家都是昆明人，我也算是昆明人。因为我在昆明读了 4 年书，昆明可以说是我的第二故乡了。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其三，关照型。关照型寒暄要求在寒暄时积极关注客户的各种需求，在寒暄过程中要不露痕迹地解决客户的疑问。客户的需求有衣食住行等具体方面的，也有心理感受方面的，如果销售人员在寒暄时能够有针对性地关注这些方面的问题，就能够在一定程度上解除客户某些必要的或是不必要的担心，就能有效地调动客户的情绪。

（2）寒暄的基本要求

寒暄在人际交往中的作用是十分重要的，但并非所有寒暄都能起到这种作用。不恰当的寒暄很可能会弄巧成拙，而寒暄恰当与否的关键在于话题的选择。

寒暄的话题十分广泛，比如天气冷暖、身体健康、风土人情、新闻大事等，但是寒暄时的具体话题要随机选择，切入要自然，表达要亲切。

贝尔纳·拉迪埃是空中客车飞机制造公司的销售能手，当他被推荐到空中客车飞机制造公司时，面临的第一项挑战就是向印度销售飞机。这是一项棘手的任务，因为这笔交易已由印度政府初审，未被批准，能否重新寻找到成功的机会，全看销售代表的谈判本领了。

身为销售代表，拉迪埃深知自己肩上的重任。他稍做准备就立即飞赴新德里，接待他的是印度航空公司的主席拉尔少将。拉迪埃见到他的谈判对手后说的第一句话是："正因为你，使我有机会在我生日这一天又回到了我的出生地，谢谢你！"

这是一句非常得体的开头语，它简明扼要，但是却蕴含着丰富的内容，表达了好几层意思：感谢主人慷慨赐予的机会，让他在自己生日这个值得纪念的日子来到印度，而印度正是他的出生地。这个开场白一下子拉近了拉迪埃与拉尔少将的距离。不用说，拉迪埃的印度之行取得了成功。

拉迪埃靠着娴熟的销售技巧，为空中客车飞机制造公司创下了辉煌的业绩：仅在 1979 年，他就创记录地销售出 230 架飞机，价值 420 亿法郎。这多少应归功于他那善于寒暄的特长。

寒暄是正式交谈的前奏，它的"调子"定得如何，直接影响着整个谈话的过程，因此销售人员对寒暄绝不能轻而视之。一般来说，寒暄时应注意以下三点：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其一，态度主动热情、诚实友善。

寒暄时选择合适的方式和语句是非常必要的，但它还有赖于主动热情、诚实友善的态度，只有把这三者有机地结合起来，才能达到寒暄的目的。试想，当别人用冷冰冰的态度对你说“我很高兴见到你”时，你会是什么感觉？当别人用不屑一顾的态度夸你“我发现你很精明能干”时，你又会做何感想？推己及人，我们在寒暄时不能不注意态度。

其二，适可而止，因势利导。

做任何事都应有个“度”，寒暄也不例外。恰当适度的寒暄有益于打开谈话的局面，但切忌没完没了，时间过长（当然，对方有兴致交谈时例外）。有经验的销售人员，总是善于从寒暄中找到契机，因势利导，言归正传。

其三，善于选择话题。

一般来讲，寒暄时可以选择以下话题作为开始：

其一，天气。天气几乎是中外人士最常用的普遍的话题。天气对于生活的影响太大了，天气很好，不妨同声赞美；天气太热，也不妨倾诉一下彼此的苦恼；如果有什么台风、暴雨或是季节性流行病的消息，更值得拿出来谈谈，因为这是人人都关心的话题。

其二，自己闹过的一些无伤大雅的笑话。比如买东西上当、语言上误会等这一类的笑话，多数人都爱听。开开自己的玩笑，除了能够博人一笑之外，还会让人觉得你为人随和，容易相处。

其三，医疗保健。这也是人人都感兴趣的话题。新发明的药品，著名的医生，对流行病的医疗护理，自己或亲友养病的经验，怎样可以延年益寿，怎样可以增强体质，怎样可以减肥等话题，也许纯粹是一家之言，但它能吸引人的注意力，特别是在对方家人的健康有问题的时候，假如你能向他提供有价值的意见，他一定会对你非常感激。

其四，轰动一时的社会新闻。假如你有一些新闻有特殊独到的看法，完全可以吸引一批听众。

其五，家庭问题。关于每个家庭里需要知道的各方面的知识，例如儿童教育、购物经验、夫妇之间怎样相处、亲友之间的交际应酬、家庭布置等，也会使大多数人产生兴趣，家庭主妇们尤其关心这类问题。

除了以上几点，运动、娱乐、时尚风气等也可作为寒暄的资料。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 好的开场白是成功的一半

接近客户的30秒，决定了销售的成败，这是成功的销售人员共同的体验，接近客户在专业销售技巧上，定义为“由接触潜在客户，到切入主题的阶段”。因此，要想引人入胜，就要有别开生面的开场白。

在销售过程中，销售人员展现给客户专业的职业形象很关键，通常情况下，客户听销售员说的第一句话要比听后面的话认真得多。听完第一句话，许多客户就会不自觉地在心里得出结论，是打发销售人员走还是继续谈下去？因此，开场白具有一语定成败的重要性。

一般来说，开场白具有以下几种表达方式：

（1）引起兴趣式

在实际推销工作中，销售人员可以首先唤起客户的好奇心，引起客户的注意和兴趣，然后从中道出所推销商品的优点，迅速转入面谈阶段。好奇心是人类所有行为动机中最有力的一种，不少客户对于构造奇特、款式新颖、来头神秘的产品有着天生的好奇心，并希望能率先试用，满足其求新求异的欲望，增添消费情趣。

20世纪60年代，美国有一位非常成功的推销员，叫乔·格兰德尔。他有个非常有趣的绰号叫做“花招先生”。在拜访顾客时，他有时会把一个3分钟的蛋形计时器放在桌上，然后说：“请你给我3分钟，3分钟一过，当最后一粒沙穿过玻璃瓶之后，如果你不让我再继续讲下去，我就离开。”

他能利用蛋形计时器、闹钟、20元面额的钞票及各式各样的花招，让客户静静地坐着听他讲话，并对他所卖的产品产生兴趣。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在具体实践中，要激起客户的兴趣，销售人员要学会“闪”卖点。

有一次，销售员张艺约见一位准顾客，顾客问：“你销售的是什么产品?”张艺说：“我们销售的是纯天然的洗涤用品，比方说沐浴露，都是萃取的植物精华，不含一点点碱性成分，甚至不小心溅到眼睛里面都不会有刺激、异样的感觉。”顾客听了不由得眼睛一亮：“真的吗?”顾客的好奇心被彻底激发了出来，接下来，张艺做了一套完整的产品示范，顾客频频点头。

所谓“闪”卖点，就是把产品最吸引人的卖点在顾客面前一闪而过，激起顾客的兴趣，进而使顾客愿意花时间听完产品介绍。比如张艺，他没有像背产品说明书那样详细介绍产品，而是首先把产品的亮点以吸引人的方式展现出来。

（2）解决问题式

我们经常会听到这样的话，“顾客会拒绝销售员的推销，但是绝对不会拒绝销售人员对他的关心，更不会拒绝销售人员提供的解决问题的方案”。所以，销售人员一定要调整好自己的心态，明白自己销售的不仅仅是产品，而是通过产品提供给顾客一个有效的解决方案。

销售员王强在和一个准顾客聊天的时候，听到她抱怨厨房的清洁卫生总是很难打扫，于是，他第二次和这个准顾客见面时这样开场：“某某女士，我知道您最近正在为打扫厨房卫生的事情伤脑筋……”王强的话还没说完，那位女士就抢过话来：“是啊，是啊，尤其是抽油烟机很难清洗，你有什么好办法吗?”王强笑着说：“我们有一款专门为打扫厨房卫生而设计的清洁剂，相信能解除您的烦恼。”

上述开场白的高明之处在于，销售人员把话说到了顾客的心坎上。很多销售人员在销售过程中容易陷入研究产品的误区，把产品的功能、特

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

点、成分，甚至制作工艺和原理都背得滚瓜烂熟，当他们在顾客面前滔滔不绝地讲解时，顾客却表现得很不耐烦。有个著名的营销理论说得好：人们买电钻的目的是为了在墙上钻个洞。也就是将问题集中到一个点上，才深入解决。所以，销售人员要由专注产品本身转为关注顾客迫切想要解决的问题，这样才能更娴熟地运用能够解决问题的开场白。

（3）提问式

销售人员大都有这样的体会：很多顾客常常有一种逆反心理，销售人员越说好的产品，他越是不以为然。要赢得这类顾客，不妨使用反客为主的开场白。

销售员阿霞在一个社区做陌生拜访的时候碰到了一位大姐，从她的外表阿霞判断出她是一位家庭主妇。阿霞上前和这位大姐搭讪，没想到她还没有开口，那位大姐就说话了："我知道你是做推销的，你推销啥？我们这个小区经常有推销员。"大姐显得不是很友好。

阿霞知道，对于这样的顾客一般的接触方式不会起到好的效果。她灵机一动，说了这样一段开场白，"大姐一看就是非常精明、非常理性的消费者。我在小区做销售的同时也要顺便做一些市场调查，看来您是最有发言权的。我想请教您一下，一般像您这样的家庭通常把清洁剂作哪些用途呢？"那位大姐被夸得心花怒放，气氛一下子缓和了。她开始认真地回答阿霞的问题，说出了清洁剂三四种用途。阿霞告诉她："我销售的这种清洁剂可是有二十几种用法哦！"接下来，阿霞一一列举，说得大姐心服口服。

面对态度比较强硬的顾客，阿霞灵活处理，通过提问的方式变被动为主动，成功地完成了销售。其实，这类顾客本身就有很强的主见，他们总是相信自己的判断，所以，销售人员在与这类顾客接触的时候，最好采用反客为主、提问式的开场白。

（4）邀请顾客参与式

著名学者伯德·施密特博士在其著作《体验式营销》中指出，体验式营销是针对消费者的感官、情感、思考、行动、关联 5 个方面重新定义、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

设计营销的思考方式。这种思考方式突破了传统上“理性消费者”的假设，认为消费者消费时是理性和感性兼具的。消费者在消费前、消费时、消费后的体验，才是研究消费者行为与企业品牌经营的关键。根据这一理论，我们可以采用一种非常实用的开场白，那就是邀请顾客参与式的开场白。

有一天，一个顾客走进了孙扬的专卖店，孙扬销售的产品是某品牌的排毒仪。孙扬微笑相迎，当他看到顾客面对墙上的宣传画流露出疑惑的神情时，便对顾客说：“如果您有时间，我可以免费让您感受一下我们的排毒仪，让您亲眼见到毒素被排除体外。”顾客心动了，于是开始体验产品，最终生意顺利成交。

很多产品都具有自己的优势特性，只要顾客愿意试用，就能给其留下难忘的体验，所以，在适当的时候，销售人员不妨邀请顾客参与体验产品，高品质的产品本身会说话，从而带来销售机会。

(5) 关心式

一个精明干练的销售高手，在开始介绍产品时，往往不是单纯地表达自己的意见，而是尽力地关心客户。倾听客户的话语，并适时表示赞同，才能获得客户的信赖，而使客户愿意听你述说。

例如，叙述一下你现在正使用对方公司所制造的商品就不失为一个好办法。

我工作时，常用贵公司制造的收音机，那台收音机品质极佳，我用了5年还完好如新，从没发生过故障。贵公司生产的产品，就是有品质保证。

不仅要说出你对对方公司的商品有兴趣，还必须具体地说明你实际使用后，该商品的特征与性能，这样你评价的重点才有价值。

或许大家不知道，我现在仍使用贵公司20年前生产的扩音器。其间，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我也买过好几次别的产品，但不是发生故障，就是声音难听，结果还是买贵公司的产品划算。贵公司的产品真是好用，即使用了20年，比起现在的新产品也毫不逊色，真是令人佩服。

经你这么一说，客户自然会对你产生好感，并亲近你，使谈话气氛变得融洽起来。这并不是肤浅的恭维，而是诚恳的关心对方，能给人留下好印象的第一步。

（6）打消顾虑式

突然地进行销售，未免显得有点唐突，而且容易招致别人的反感甚至拒绝。销售人员在和客户建立起信任感之前，打消其顾虑是非常重要的。

晓非是销售保健品的。一天，他在一个小区里约见了一位大爷。为了打消大爷的顾虑，他说："请您放心使用我们提供的产品，在这个小区，我还有其他的顾客，某某，某某，您认识吗？他们用了之后都觉得效果非常好。"由于晓非提到的客户大爷都认识，于是大爷很快就相信了晓非。

上例中可以看出，推销员引出值得信任、双方都认识的第三方来打消客户顾虑的方式是非常可取的，因为人们更加容易相信第三方在公正、客观立场上的看法，而不是销售人员的一面之词。

（7）举与客户有关的案例

人们的购买行为常常受到他人的影响，销售人员若能把握客户的这层心理，好好地利用，一定会收到很好的效果。比如说："李厂长，××公司的张总采纳了我们的建议后，公司的营业状况大有起色。"举著名的公司或人为例，可以壮自己的声势，特别是如果你举的例子，正好是客户所景仰的或性质相同的企业，效果会更显著。

俗话说，好的开始是成功的一半。只要销售人员灵活运用上述开场白，就能顺利与客户进行交流，取得更好的业绩。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 寻找客户感兴趣的话题

销售人员与客户沟通的时候，激起其兴趣的最好办法莫过于谈论他最感兴趣、最在意的事情。兴趣是促成沟通延续的源动力，而激发客户兴趣的关键在于发掘客户的需求。这个需求可以是利益、爱好、奉承或赞美等。

W 公司冰箱销售人员小舒在 S 县开发销售网点，看中了南城家电商场，但该商场老板邱总是个心高气傲的客户，根本看不上这个冰箱品牌。小邱数次拜访都遭到冷遇，他心有不甘，通过 K 品牌小家电销售人员得知，邱总最大的爱好就是汽车，喜欢收藏赛车模型。

一天，小舒带着上海朋友快递过来的 3 款最新款式的赛车模型，走进邱总的办公室，说："邱总，听说您是爱车一族，我托朋友寄来 3 款最新的赛车模型，不知您喜不喜欢?" 邱总接过赛车模型，大喜过望，如获稀世珍宝，连声说好。随后，两人相见恨晚，大侃特侃各类轿车优劣及各种赛车的故事。没过几天，邱总就在商场里腾出一块位置给小舒，并且把小舒的冰箱品牌作为主推品牌进行推广。

上例中，客户由原来看不上该品牌到后来将其作为主推品牌，这就是"发现客户兴趣"的魅力，所以，销售人员应努力寻找观点的共识，保持话题的一致，有了共同的观点和话题，彼此之间才能谈得投机，引起共鸣。

不过，对销售人员来说，寻找共同话题的最大困难就在于不了解客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户，因此首先要解决的问题就是尽快熟悉客户，消除陌生感。你可以设法在短时间内通过敏锐的观察初步地了解他：他的发型，他的服饰，他的领带，他的烟盒、打火机，他随身带的提包，他说话时的声调及他的眼神等，这些都给你提供了解他的线索。如果他是屋子的主人，了解他会有更多的依据：墙上挂的画，橱柜内物品的摆设，台板下的照片，书橱里的书等，这一切都会自然地向你袒露主人的情趣、爱好和修养等。如果你事先知道将要同一个陌生的客户见面，在见面之前通过别人打听一下对方的情况，对于后续要展开的交谈是十分有利的。

有一次，李旭去一家公司销售电脑，偶然看到这家公司老总的书架上放着几本金融投资方面的书。李旭正好对金融投资比较感兴趣，于是就和这位老总聊起了金融投资话题。两人聊得热火朝天，从股票聊到外汇，从保险聊到期货，聊人民币的增值，聊最佳的投资模式，聊得都忘记了时间。

快到中午的时候，这位老总才突然想起来，问道："你销售的那个产品怎么样?"李旭立即抓住机会进行介绍，老总听完马上就说："好的，没问题，咱们就签合同吧!"

由此可见，与客户交谈时找到共同话题，达到"共鸣"，可以说是皆大欢喜。

对于客户感兴趣的话题，销售人员还可以通过巧妙的询问进行了解，然后引入共同话题。

某汽车公司的销售人员小马在一次大型汽车展示会上结识了一位潜在客户。通过对潜在客户言行举止的观察，小马分析这位客户对越野型汽车十分感兴趣，而且品位极高。小马在会上将公司的产品手册交给了客户，但这位潜在客户一直没给小马任何回复。小马有两次试着打电话联系，客户都说自己工作很忙，周末则要和朋友一起到郊外的射击场射击。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

后来又经过询问和侧面打听，小马得知这位客户酷爱射击。于是，他上网查找了大量有关射击的资料，一个星期之后，他不但对周边地区所有著名的射击场了解得十分深入，而且掌握了一些射击的基本功。再一次打电话时，小马对销售汽车一事只字不提，只是告诉客户自己无意中发现了一家设施特别齐全、环境十分优美的射击场。

下一个周末，小马很顺利地在那家射击场见到了客户。而小马对射击知识的了解，让那位客户对他刮目相看，大叹自己找到了知音。在返回市里的路上，客户主动表示自己喜欢驾驶装饰豪华的越野型汽车，小马告诉客户："我们公司刚刚上市一款新型豪华型越野汽车，这是目前市场上最有个性和最能体现品位的汽车……"一次有着良好开端的销售沟通就这样形成了。

具体来说，要想找到与客户的共同话题可以参考以下几点：

其一，选择客户关心的事件为话题，把话题对准客户的兴奋点。这类话题是大家想谈、爱谈、又能谈的，人人有话，自然就能说个不停，以至于引起许多人的议论和发言，导致"语花"飞溅。比如：

谈论客户的工作，如客户在工作中曾经取得的成就或将来的美好前途等；

谈论时事新闻，每天早上迅速浏览一遍报纸，等与客户沟通时首先把刚刚通过报纸了解到的重大新闻拿来与客户谈论；

询问客户的孩子或父母的信息，如孩子几岁了、上学的情况、父母身体是否健康等；

谈论时下大众比较关心的焦点话题，如房子是否涨价、如何节约能源等；

和客户一起怀旧，比如提起客户的故乡或者最令其回味的往事等；

谈论客户的身体，如提醒客户注意自己和家人身体的保养等。

其二，巧妙借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈。比如借助客户的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等，即兴引出话题，常常

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能取得较好的效果，关键是灵活自然，就地取材，思维敏捷，能达到由此及彼的效果。

其三，先提一些“投石问路”式的问题，在略有了解后再有目的地进行交谈，便能谈得更为自如。比如在乘火车时对陌生的邻座，可以这样发问：“老兄你是哪里人呀?”这就有了和对方“共鸣”的机会。

其四，问及客户的兴趣，循趣发问，能顺利地进入话题。如客户喜爱扑克，可以此为话题，谈打扑克的情趣。如果你对扑克略通一二，肯定会谈得十分投机；如果你对扑克不太了解，正好是个学习的机会，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。

其五，在缩短距离上下功夫，力求在短时间内了解得多一些，缩短彼此的距离，力求在感情上融洽起来。俗话说：“酒逢知己千杯少，话不投机半句多。”只有说话“投机”才能谈得来，才能够发生“共鸣”。一见如故，相见恨晚，历来被视为人生一大快事。要想谈得投机，要在“故”字上面作文章，变“生”为“故”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 与客户沟通的语言艺术

客户拜访工作是一门集营销艺术、广告宣传、语言表达为一体的综合活动。日本推销大师原一平认为，一个合格的销售人员，仅仅有诚恳和热情是不够的，还要尽可能地掌握谈话的技巧，这样才能掌握会谈的主动权。

几十年来，日本保险业"推销之神"原一平一直在揣摩各种方式和谈话技巧。在他看来，如果想取得好的推销业绩，大致应该从以下几个方面进行努力：

（1）轻松幽默

与客户谈话的语气应尽可能的轻松、幽默，必要时，可以开个无伤大雅的玩笑。特别是在谈话开始时，假如使用得当，可以立刻拉近销售员和客户之间的距离，消除陌生感，有时还能弥补言语漏洞。

请看下面这个例子：

一名房地产经纪人领着一对夫妇向一栋新楼房走去，想把房子卖给这对夫妇。一路上，他一直自豪地夸耀这栋房子和这个居民区："瞧这个地方多好，空气洁净，遍地鲜花绿草！这儿的居民从来不知道什么是疾病与死亡，谁也舍不得离开这里。"就在这时，他们看见一户人家正忙碌地搬家，这位经纪人马上说："你们看，这位可怜的人……他是这儿的医生，竟因为很长一段时间没病人光顾，而不得不迁往别处开业谋生了！"

当然，玩笑的内容要有所选择，要根据"家庭的味道"来判断，做灵机一动的反应。每个人、每个家庭都有忌讳的东西，千万不可去触动它。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果没有准确的把握，不妨先拿自己取个乐。

记住，幽默不等于无聊，不等于恶作剧，也不完全是为着逗人哈哈一笑，目的在于传达轻松亲切的交流愿望。

（2）含蓄赞美

人都喜欢听顺耳的话，喜欢别人的赞扬，这是人性的共同特点。但赞美一定要含蓄、得体，其中的尺度很微妙，需要销售人员用心去体会把握。赞美使用不当或者太夸张，会令人厌恶。

赞美的话题可小可大，小的可以是"您的气色很好""您的院子真整洁"等，大的话题可能是"您的生意信誉很好""听说您在某个方面很有经验""一直仰慕您的学识或者人品"等。

赞美的内容和方式越具体越好，这表明了你对被访问者的了解程度。

不同文化层次和不同职业的人，对赞美的反应程度差别很大，应注意区别。比如面对一个作家，假如你说很喜欢他的某一篇文章，他可能只会微微一笑，甚至表面看起来漫不经心，实际上，他心里已经接受你作为谈话对象了。而对一个百货零售店的经营者，你只要称赞他生意不错、选择货品有眼光，他的热情便会立刻流露出来。

赞美的时机要根据谈话的进展来决定。一般来说，开头使用赞美有助于打破僵局；最后使用赞美则能给人留下好印象，便于下次重访；而谈话中间的赞美多用于扭转话题或改变气氛。使用赞美的次数要有节制，越少越好，就像一幅图画中的亮色要恰到好处，反之则会破坏整个画面。

（3）注意调整音调、节奏和表情

人们的语音节奏、声调与周围的成长环境有关，是一种不由自主的习惯。比如生活在山野的人嗓门大；生活在文化氛围较浓的地方，说话低沉而优雅。这些仅仅是明显的外在差别，有些细微的差别几乎无法用语言表达，只是一种感受。

销售人员的工作也是一种语言的艺术，因此必须刻苦修炼这种技艺，使自己的语言充满吸引人的魅力。

一般来说，男性的声音应明朗、低沉，略带胸音，语调自然轻松；女

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

性的声音则应柔婉、清亮，语调亲近、舒缓。当然，这些标准不是硬性的，仅仅是一种比较普遍的共识。这些知识可以从电视、广播以及与朋友、同事的相处中用心揣摩体会，从中找到与自己比较接近的类型，再加以模仿学习，也可以综合多人所长，形成自己的特有风格。

假如发现自己的语音中有偏高、过于急促或者夹杂有锐音时，一定要反复练习，把它改正过来。

原一平的做法是，每天不间断地对自己说话，对镜子说话，注意倾听自己的声音，观察自己的表情。人们还可以通过大声朗诵控制情绪和语调，通过录音重放改变音色，等等。练习方法有很多，关键是用心去做，把它当作头等大事来完成，久而久之，它便会成为一种习惯，与你的形体、神色完美融合。

除此之外，语言的丰富是与知识成正比的。销售人员在工作中通常会接触到形形色色的人，因此知识越丰富越好。原一平的知识就特别广泛，他关心日本的木屐是怎样制成的，还关心当代汽车行业的最新动态，各种最新的体育赛事，以及最时髦的摩托车型号、化妆品的品牌等。原一平用专门的时间集中攻读，也随时随地注意搜集零碎的信息。

（4）留意对方的眼神和表情

眼睛是心灵的窗口，销售人员可以从中观察到被访者的心理反应，冷淡、反感，或者部分认可，或者很感兴趣，或者心不在焉，或者准备做出什么决定，等等。

优秀的销售人员能通过这些眼神变化判断自己所谈的话题是否正确，是否需要及时调整，或者是否打动了被访者的心。

原一平有一次去拜访一位准客户，两人已经有些熟悉了。据原一平所知，这位客户手上拥有相当数量的股票，一直非常关心股市的行情，于是他从近期股市变化引入话题，但很快便发现自己犯了错误，对方很漠然，完全没有那种兴奋得闪闪发光的眼神。原一平知道情况一定发生了变化，赶紧打住，巧妙地换了话题。事后他才知道，那位准客户已经卖掉了手中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的全部股票，转做房地产生意了。

另外，不要以为与准客户的谈话时间越长越好。原一平经常做这样的事，谈话开始不久便主动告辞。因为他从对方的眼神中已发现话不投机，或者来的不是时候，那么与其让别人说出“我很忙，请改日再来”，不如自己主动告退，一则显得很有风度，二则也能使对方稍感歉意。那种勉强让对方接受的拜访和谈话，是绝对不可取的。

谈话的技巧是没有穷尽的，可以无止境地学习下去，不同的人会有不同的收获与体会。不断地揣摩，不断地加以运用，又不断地进行总结，以期把握完善的语言艺术，是销售人员终身的必修课。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8. 抓住时机切入主题

对销售人员来说，与客户沟通的能力一般体现在两个方面：一是沟通语言的艺术性技巧，二是对表述的内容进行归纳、分析与处理能力。有的人说话滔滔不绝，十分流畅动听，但就是抓不住重点，无法切入销售的主题。

销售人员小李去拜访一个老客户，下面是他们的对话：

小李："赵主任，我们的产品您用得好吗？"

赵主任："不错，我们以前用的都是其他公司的，现在都改用你们的了。"

小李："对，我们采用按订单生产的模式，每一台都按照客户的要求配置生产，经过测试以后直接交付客户，按照客户的要求上门安装。在整个过程中，质量得到严格的控制和保证。以前我做分销的时候，都是先从厂家采购大批产品，当客户要的和我们订的标准配置不同时，我们就在市场上抓一些兼容的零件拼装上去。"

赵主任："是吗？我一直不知道经销商是这样改变配置的。"

小李："这也不是经销商的问题，他们的经营模式决定他们只能这样做。很多产品故障就是因为经销商在改变配置时，没有佩戴防静电手套造成的。"

赵主任："是吗？你们产品的质量确实不错。我们最近要启动全省高速公路的项目，我就建议用你们的。"

小李："我们的新产品不仅质量不错，还提供3年上门服务，如果是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

硬件问题，只需一个电话，我们的工程师就会在第二个工作日上门维修。”

赵主任：“上门服务对我们很重要，我们的收费站分布在全省各地，机器一出问题，他们就打电话给我，我就要派人立即去修，我们的技术人员很辛苦。”

小李：“如果您采购了我们的产品，就不用这么辛苦了。我们公司虽然只有17年的历史，但市场份额已经是全球第一，之所以取得这么大的成功，都是因为我们独特的直销模式。我来给您介绍一下我们的直销模式吧。”时间过得很快，客户听得津津有味，只是开会的时间到了。

小李只得先行告退：“赵主任，您要去开会了吗？今天谈得很投机，我就不耽误您的时间了，告辞。”

上例中，销售人员忽略了客户的需求，一味地介绍自己公司，没有明确沟通的目的并适时切入主题，在表达内容上犯了明显的错误。任何商业模式、产品和技术都是为客户服务的，如果销售人员不倾听客户的要求，怎么能为客户服务，又怎么能够说服客户购买自己的产品呢？所以，上门拜访客户时，必须确立一个谈话的主题。沟通是否有效，关键在于是否能达成共识。

那么，销售人员面对陌生客户时，到底如何来扣题呢？

（1）提高自己的行业知识和产品知识

常言道：干一行就要爱一行，做一行就要专一行。在与客户沟通时，具备一定的行业知识和产品知识，才能知道哪些是你介绍的重点，才能使沟通言之有物，言之有理，增强说服力，才能使自己说话更专业，赢得客户的信任。在一些工作场合，讲话应简单明了，在限定的时间内尽量简明扼要地把意思完整地表达出来。这就要求说话者思维敏捷，概括力强。一个具有丰富知识、懂得人情世故的人，必然会在选择表达内容上占有优势，也会以丰富的语言表达方式拉近与客户的距离。

（2）围绕目标，清晰简捷地表达自己的意图

许多销售人员在与客户沟通时，口若悬河，滔滔不绝，但不是离题千

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

里就是漫无目的，不能清楚地表达自己的意图，结果造成沟通的失败。因此，让客户明白你的意图就成了沟通成功的关键。

当拜访有了这种良好的氛围之后，销售人员就要不失时机地向客户说明来意："××老板，我这次给您带来一种产品，希望能给您的生意带来帮助，这种产品有××特点，在销售政策上有××优势。"如果是有一定市场影响力的大公司产品，客户可能只会询问产品的型号和价格，以及其他市场营销政策，但对于尚未在当地市场打开局面的小公司产品，销售人员首先必须介绍公司产品的最大卖点，把产品最好的利益点展示给陌生客户。

这些卖点可以是产品、产品包装、销售政策、市场管理、宣传推广等。如果销售人员首先介绍的是对客户利益无关痛痒的话语，客户可能会没有兴趣听下去，会礼貌地借故推辞："对不起，我现在很忙，你找一下别家吧！"而大多数客户会用一句话送销售人员出门："这类产品市场上太多了，不做。"

所以，不管你所在的是大公司还是小公司，销售的产品都必须给客户带来利益，利益是客户最认可的卖点。对于一种新产品，客户心里想的是回报，而不会为厂家当免费搬运工及做赔本赚吆喝的买卖。因此，销售人员向客户推介产品时，要像"孔雀开屏"一样，把产品最好的一面展示给客户，把产品能给客户带来的利益说明白，客户才有兴趣听下去。

（3）跟着客户的思路顺藤摸瓜，达到商业合作目的

销售人员要善于聆听，时刻准备捕捉交谈客户的反应并采取相应对策，力争主动权，使整个谈话显得生动有活力。

大凡生意做得比较成功的客户，一般都很忙碌。销售人员在介绍产品时，不要面面俱到，在介绍一个产品卖点后，应注意观察客户的反应，哪怕是一瞬间的反应。这一瞬间往往会泄露客户心底的秘密，他对你推销的商品的好恶全在其中。然后让客户提问，再对他提出的问题进行剖析和解答，把答案尽量往自己的产品靠拢，达到推介产品成功的目的。经验不足的销售人员有可能会犯一个错误，为客户解答时偏移话题，结果把自己真

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

正的目的忘得一干二净。

假如销售人员说中了客户感兴趣的点，商业合作可能会立竿见影；如果说错讲偏，生意不仅谈不成，还会使自己陷入进退两难的尴尬境地。

（4）结束拜访时，约定下次拜访内容和时间

结束初次拜访时，销售人员应该再次确认一下本次来访的主要目的是否达成，然后向客户叙述下次拜访的目的、约定下次拜访的时间。

“王经理，今天很感谢您用这么长的时间给我提供了这么多宝贵的信息，根据您今天所谈到的内容，我回去会好好做一个供货计划方案，然后再来向您汇报。我下周二上午将方案带过来让您审阅，您看可以吗?”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9. 有效倾听的技巧

会问和会听是与客户沟通的基本功。人之所以长两只耳朵一张嘴，就是为了让我们少说多听。很多销售人员在推销商品的时候，常常错误地认为客户的时间短，认为滔滔不绝地说给客户听才是推销。其实真正高明的销售恰恰是多听。

不过，销售人员的听绝不同于一般交往中的听。本来是你在向客户推销产品，客户要听你的，你听什么？所以，销售人员要善于诱导客户谈话，让客户说出心中的想法、疑问、兴趣点，而销售人员要做的就是专心致志地听，并予以解答。这样不仅可以了解客户的心态，还能获得客户的好感。

（1）引导和鼓励客户开口说话

认真、有效的倾听，的确可以提高销售人员成功的机率，但这一切必须建立在客户愿意表达和倾诉的基础上，如果客户不开口说话，那么纵使倾听具有通天的作用也是枉然。为此，销售人员必须学会引导和鼓励客户谈话。

有位客户买了一件西服，因为掉颜色回去要求退货，和销售人员发生了争执。商店经理闻讯赶来，三言两语就使怒发冲冠的客户恢复了平静。

经理的方法是：静静地听客户说话，等客户说完，让销售人员说话。经理承认自己不知道西服掉色，并征求客户的意见："现在怎么处理，本店完全听从您的意见。"客户说："有什么法子可以防止掉色呢？"经理说："能否请您试穿一个星期再做决定？到时您如果还不满意，我为您退货。"结果，客户穿了一个星期，西服果然不掉色了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在具体实践中，引导和鼓励客户谈话的方式有很多，经常用到的有以下几种：

其一，巧妙提问。由于种种原因，有些客户常常不愿意主动透露相关信息，这时，如果仅仅靠销售人员自己唱独角戏，这场沟通就会显得非常冷清和单调，而且这种缺少互动的沟通常常会归于无效。为了避免冷场并使整个沟通实现良好的互动，更为了销售目标的顺利实现，销售人员可以通过适当的提问来引导客户敞开心扉。比如通过开放式提问的方式“为什么……”“什么……”“怎么样……”“如何……”等疑问句来发问。

客户会根据销售人员的问题提出自己内心的想法，之后，销售人员应针对客户的问题寻求解决问题的途径，这时可以利用耐心询问等方式与客户一起商量，以找到解决问题的最佳方式。

其二，准确核实。客户在谈话过程中会透露出一定的信息，这些信息有些是无关紧要的，有些则对整个沟通过程起着至关重要的作用。对于这些重要信息，销售人员应该在倾听的过程中进行准确核实。这样既可以避免遗漏或误解客户的意思，及时有效地找到解决问题的最佳办法；另一方面，客户也会因为找到了热心的听众而增加谈话的兴趣。

比如建议客户把疑虑、不明白之处讲得更详细或请他补充说明一些情况：“请再说一下好吗?”“还有其他吗?”“这件事您觉得怎样?”这样的话能引起客户的谈话兴趣，从而让他把更多想法告诉你。

值得注意的是，准确核实并非简单的重复，它需要一定的技巧，否则就难以达到鼓励客户谈话的目的。

其三，及时回应。客户在倾诉过程中如果得不到销售人员的回应，就会觉得谈话非常无味。必要的回应可以使客户感到被支持和认可，当客户讲到要点或停顿的间隙，销售人员可以点头，适当给予回应。同时运用不同的回答，如“是的”“明白了”“继续谈吧”“对”“很好”，别老是“是、是、是”的毫无变化，以激发客户继续说下去的兴趣。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户："除了黄色和白色，其他的颜色我都不太满意。"

销售员："噢，是吗？您觉得淡蓝色如何呢？"

客户："淡蓝色也不错，另外……"

其四，其他沟通手段的配合。比如体贴的微笑、热情的眼神或适当的表情等，也可以使客户受到鼓励。

其五，提出共同的意见和感受。简述你过去的类似经验，或简要解释你的观点，借以强化共同感受，从而促使客户对你产生好感，并接受你的说服。

一个销售员向客户推销50寸大屏幕电视，但客户只准备买40寸的，原因是自己屋子小不适合大屏幕。销售员问："你家客厅多少平方米？"客户答："30平方米。"销售员说："30平方米的客厅不买50寸的，那在什么客厅里能买呢？去年我买50寸的电视时也觉得房子不适合，当我买后，一点也不觉得距离近，我的客厅只有20平方米。现在时兴大屏幕，如果你现在买小的，几年后就过时了，买50寸至少可以用上10年，一步到位，不是一种节约吗？"最后，客户接受了销售员的意见，买了50寸的那款。

（2）倾听是一种需要不断修炼的艺术

福特汽车制造公司前董事会主席菲利普·考德威尔曾经说过："如果我们不在乎是否建立了一种风气，如果我们不够细心地去向别人请教，聆听别人给我们提出的意见，那我们就无法知道客户对我们的批评与指教。良好的倾听技巧可以帮助销售人员解决与客户沟通过程中的许多实际问题，可以说，在一次成功的客户沟通过程中，有效倾听所发挥的作用绝不亚于陈述和提问。但并不是人人都能够做得到有效倾听，听得不够认真会影响客户的情绪；听得不清楚，会误解客户的意思。"

有时，销售人员要复述客户所说的关键的词、词组、观点，以表示自己的理解。这种解释仅仅是为了完全理解对方，给对方以好感，而不是为了阐述自己的观点或表示不同意见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为了达到良好的沟通效果，销售人员必须不断修炼倾听的技巧，具体如下：

其一，集中精力，专心倾听。这是有效倾听的基础，也是实现良好沟通的关键。要想做到这一点，销售人员应该在与客户沟通之前做好多方面的准备，如身体准备、心理准备、态度准备以及情绪准备等。疲惫的身体、无精打采的神态以及消极的情绪等，都有可能使倾听归于失败。

其二，不随意打断客户谈话。随意打断客户谈话会打击客户说话的热情和积极性，如果客户当时情绪不佳，而你又打断了他的谈话，无疑是火上浇油。所以，当客户谈话热情高涨时，销售人员可以给予必要的、简单的回应，如“噢”“对”“是吗”“好的”等。另个，最好不要随意插话或接话，更不要不顾客户的喜好另起话题。例如：

“等一下，我们公司的产品绝对比您提到的那种产品要好得多……”
“您说的这个问题我以前也遇到过，只不过我当时……”

其三，谨慎反驳客户的观点。客户在谈话过程中表达的某些观点可能有失偏颇，也可能不符合你的口味，但是你要记住：客户永远都是上帝，他们很难接受你直接批评或反驳他的观点。如果你实在难以对客户的观点做出积极回应，不妨采取提问等方式改变客户谈话的重点，引导客户谈论更能促进销售的话题。例如：

“既然您如此厌恶保险，那您是如何安排孩子今后的教育问题的?”
“您很诚恳，我特别想知道您认为什么样的理财服务才能令您满意?”

其四，了解倾听的礼仪。在倾听过程中，销售人员要尽可能地保持一定的礼仪，这样既显得自己有涵养、有素质，又表达了你对客户的尊重。通常在倾听过程中需要注意以下礼仪：

保持视线接触，不东张西望。

身体前倾，表情自然。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

耐心听客户把话讲完。

真正做到全神贯注，不要只是做做样子、心思分散。

用简洁的语言表示对客户的意见感兴趣。

插话时请求客户允许，使用礼貌用语。

其五，及时总结和归纳客户观点。这样做，一方面可以向客户传达你一直在认真倾听的信息，另一方面也有助于保证你没有误解或歪曲客户的意见，从而更有效地找到解决问题的方法。例如：

“如果我没理解错的话，您更喜欢弧线形外观的深色汽车，性能和质量也要一流，对吗？”

倾听既是一种天生的本能（有听力障碍者除外），也是一种需要不断学习和锻炼的技巧，只要平时多用心，你也可以成为一个优秀的倾听者。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第三章

电话销售口才



电话销售人员能靠“听觉”去“看到”客户的所有反应并判断销售方向是否正确，客户在电话中也可感觉到电话销售人员的肢体语言、面部表情，借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢、信赖这个销售人员，并决定是否继续这个通话过程。因此，在电话销售过程中，引起客户的兴趣，掌握客户的心理，获取客户的信任，成了决定电话销售成功的关键。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 掌握电话销售的基本程序

在电话营销过程中，几个流程贯穿始终，每一个环节都必不可少，从客户开拓到电话约访，到需求面谈，再到异议处理直到成交，最后到售后，缺一不可。一般来说，电话拜访的大致流程是：收到电话拜访资料先大概整理→准备好工具及调适心情→开始电话拜访→每拜访完一个客户即填写一张客户资料卡。

（1）确认客户身份

在确认客户具体身份的时候，首先要确认客户的公司名称。

拨通电话时，应热情而不失礼貌地询问："您好，请问是××公司吗?"

如果你连公司名称都不确认，等对方一拿起电话就迫不及待地说要找"李经理"或"王经理"，很容易搞错对象，会给客户留下不好的印象，会对接下来的沟通造成不良影响。

确认了具体的公司名称后，接下来要做的就是确认接听电话的人是不是自己要寻找的目标客户："请问您是陈总吗？我是××公司的冯××。"

这种方式可以在询问客户身份的同时及时介绍自己的身份，有助于接下来与客户的进一步沟通。

值得注意的是，如果你不是第一次打电话给客户，而且在客户拿起电话说完第一句话之后便能明确地知道对方的身份及职务，那么就要马上直接称呼对方的姓氏及职务，使对方有受到重视的感觉，从而对你好感倍增。

（2）表明自己的身份

如果在确认客户身份的过程中，你没有适时表明自己的身份，接下来就要向客户正式介绍自己："陈总，您好！我是××公司的冯××。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表明自己的身份后，还需要进一步说明来意，这时一定要注意措辞，尽可能采用适当的问候语，从而拉近与客户之间的距离："陈总，您好！上一次我们在展销会上见过面，今天也算是我们第二次打交道了。今天我想向您咨询一个问题，请问贵公司使用的是哪种型号的监控设备，我们公司也提供这类产品，但不知道是否与贵公司的要求相一致？"

（3）积极说明来电目的

在开展这一步的工作时，要特别注意用语，应基于客户的需求及利益来说明自己的来电目的。

正确应对："我们公司最新研发成功的一种监控系统，清晰度与灵敏度都比过去的产品更高一些，能够更大程度地保证你们住宅小区的安全，无形中增加住宅小区的档次——哪位业主不愿意选择更加安全的小区来居住呢？"

千万不要基于自己的立场或利益角度来说明自己的来电目的："我们公司最新研发成功一种清晰度与灵敏度都更高的监控系统，这种监控系统是我们公司在集中大量人力、物力的基础之上研发成功的，而且这种系统也是我们公司领先于其他公司的主打产品……"

基于不同的立场进行说明，往往会取得截然相反的效果——站在客户的立场去说明你进行电话营销的目的，更容易让客户接受你及你的产品。

（4）访问结束后表示感谢

访问结束时，应表达谢意，并说声"对不起，耽误您不少时间"。这种礼貌用语从表面上看并没有什么实际意义，但却代表了你的素质及涵养，同时也表明了你对客户的尊重与理解。如果你在最初打电话时态度热情而积极，而在将要挂断电话时缺乏必要的礼貌，很容易给客户留下虎头蛇尾的印象，影响客户对你及你所在公司的看法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 电话销售如何开口

在电话接通后约30秒内，这时的开场白是否成功，将直接关系到谈话能否继续。如果电话销售人员啰啰唆唆不着边际，最后被“扫地出门”也是情理之中的事情。基于此，“在30秒内抓住客户的注意力”，就成了电话销售人员的一项基本功，那么，如何才能做到这一点呢?

（1）直截了当开场法

销售员：“您好，朱先生吗？我是莫愁医药公司的医学顾问李明，不好意思打扰您工作了，我们公司现在在做一次市场调研，能否请您帮个忙呢?”

客户：“没关系，是什么事情?”

客户也可能回答“我很忙”或者以正在开会或以其他原因拒绝。

销售员必须马上接口：“那我一个小时后再打给您吧，谢谢您的支持。”

然后，销售员要主动挂断电话!

当一个小时后打过去时，必须营造一种熟悉的气氛，缩短距离感：“朱先生，您好！我姓李，您叫我一个小时后来电话的……”

（2）他人引荐开场法

如果有相关的人或物，要对相关的人或物做一个简明扼要的说明，这等于建立起一座与客户沟通的桥梁。

销售员：“朱先生，您好，我是某公司的医学顾问李明，您的好友王

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

华是我们公司的忠实用户，是他介绍我打电话给您的，他认为我们的产品也比较符合您的需求。”

客户：“王华？我怎么没有听他讲起呢？”

销售员：“是吗？真不好意思，估计王先生最近因为其他原因，还没来得及给您引荐吧。您看，我这就心急地主动打来电话了。”

客户朱：“没关系的。”

销售员：“那真不好意思，我向您简单介绍一下我们的产品吧……”

(3) 自报家门开场法

销售员：“朱先生，您好，我是某公司的医学顾问李明。不过，这可是一个推销电话，我想你不会一下子就挂电话吧！”

客户：“推销产品，专搞欺骗，我最讨厌推销的人了！”

客户也可能回答：“你准备推销什么产品？”若这样就可以直接介入产品介绍阶段。

销售员：“那我还真的要小心了，别让您再增添一个讨厌的人。”

客户：“呵呵，小伙子还挺幽默的，你准备推销什么产品，说来听听。”

销售员：“是这样的，最近我们公司的医学专家团在做一次关于×××市场调研，不知您对我们产品有什么看法？”

(4) 故意找借口开场法

找借口说是对方先打了咨询电话（也可能是实情）。

销售员：“朱小姐，您好，我是某公司的医学顾问李明，最近可好，您还记得我吗？”

客户：“还好，你是？”

销售员：“是这样的，我们公司主要是销售××美容产品，您在半年前给我们打过咨询电话来购买，我们曾提供给您一些试用产品。这次打电

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

话给您，是想咨询一下您对我们的产品还有什么宝贵的意见和建议？”

客户：“你打错了吧，我用的不是你们的产品。”

销售员：“不会吧，难道是我的客户回访档案记录错了？真不好意思，能冒昧问下您当前使用是什么品牌的美容产品吗？”

客户：“我现在使用是××品牌的美容产品……”

(5) 故作熟悉开场法

即故意把对方当作老客户。

销售员：“朱小姐，您好，我是某公司的医学顾问李明，最近可好？”

客户：“还好，你是？”

销售员：“不会吧，朱小姐，您贵人多忘事啊，我是李明啊，工作压力大还是要注意身体的。对了，您使用了我们的美容产品，感觉效果还好吧，最近我们刚推出一种联合服务套餐活动，不知您可感兴趣？”

客户：“你可能打错了，我并没有使用你们的产品。”

销售员：“不会是我搞错客户回访档案了吧。朱小姐，真不好意思！我能否为您介绍一下我们的产品，提供一些服务吗？”

客户：“看你们对用户挺关心的，你介绍一下吧。”

(6) 从众心理开场法

从众是指个人的观念与行为受群体的引导或压力，而趋向于与大多数人相一致的现象。消费者在很多购买决策上，会表现出从众倾向。

销售员：“您好，朱小姐，我是某公司的医学顾问李明，我们公司是专业从事××抗衰美容产品销售的，我打电话给您的原因是因为目前我们产品成功地帮助了许多人，快速达到了延缓衰老的效果（如张曼玉、林青霞、木村拓哉等）。我想请教一下您在抗衰美容产品方面使用的是哪个牌子的产品？”

客户：“是吗？我目前使用的是××品牌的美容产品。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（7）巧借东风开场法

即借某人或某事件之势。

销售员："您好，请问是朱先生吗？"

客户："是的，什么事？"

销售员："您好，朱先生，我是某公司的医学顾问李明，今天给您打电话最主要是感谢您对我们公司一直以来的支持，谢谢您！"

客户："这没什么！"

销售员："为答谢老客户对我们公司一直以来的支持，公司特准备一次优惠酬宾活动，我想，朱先生一定很感兴趣的！"

客户朱："那说来听听！"

（8）制造忧虑开场法

销售员："您好，请问是朱小姐吗？"

客户："是的，什么事？"

销售员："我是某公司的医学顾问李明，我打电话给您的原因主要是不少客户反映现在的美容产品多是治标不治本，一旦停止使用，马上就会反弹，想请教一下您对这种问题的看法。"

客户："是的……"

客户也可能这么回答："不好意思，我不清楚。"销售员要赶快接口："那请问朱小姐目前使用的是什么品牌的产品？"

开场白的目的是让客户在最短的时间内对谈话内容感兴趣，在交谈中能够很快直奔主题，而不是很快挂断电话，使你无法介入主题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 明确打电话的目的，预先演习

电话营销前的准备工作就像大楼的地基，如果地基打得不扎实，大楼很快就会倒塌。打电话时与客户沟通的结果，与电话营销前的准备工作有很大关系。即使你有很强的沟通能力，如果准备工作做得不充分，便不可能达到预期效果。

电话营销前的准备工作包括以下几个方面：

（1）明确打电话的目的

一定要清楚自己打电话给客户的目的：是想成功地销售产品还是想与客户建立一种长久的合作关系，如此才有利于实现打电话的目的。

（2）为了达到目标必须提问的问题

电话营销开始时就是为了获得更多的信息，了解客户的需求，如果不提出问题，显然无法得到客户的信息和需求。所以提问的技巧非常重要，最好把需要提问的问题在打电话前就写在纸上。

以下是该做和不该做的事情要点，它们可以帮助你提高销售效率，缩短销售周期。

其一，说话简洁并检查理解的内容。这里的关键是提问试图成交的问题，而不是要假定客户对你的话不言而喻。如果你能够简洁清晰地表达，便能提高客户对你的理解能力，并受到重视。

错误说法："我想确定一下我向您解释的版本升级后的新功能。"
正确应对："您当前怎样评价这个解决方案？"

其二，在提供解决方案前，提出有水平的问题。在发现和洞悉客户的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

需要前，不要表达自己推销商品的言论。

错误说法："我知道您正在研究客户管理工具，这会影响到您的销售团队自动化，我们的统一通信工具将会提高贵公司的即时通信。"

正确应对："您熟悉我们的产品吗?"

其三，要求客户给出少许时间。要求客户为你提供更少的时间，你会得到更多。

错误说法："下个星期您能抽出一个小时的时间吗？我们讨论下贵公司的需求，了解一下贵公司的环境。"

正确应对："下星期您抽出 15 分钟的时间，如何?"

其四，提出上次的谈话信息，以拉近与客户的距离。你上次谈话的信息已经向客户透露，这是一个最佳机会。此时，与客户各相让一半，有助于销售快速轻松地进行。

错误说法："我给您打电话是因为您让我在两个星期以内给您回电话。"

正确应对："我们在上一次通话中，您提到将会深入研究我们的解决方案。我发送给您几份白皮书，您有问题需要与我们讨论吗?"

其五，清晰地解释你的解决方案。当你的销售任务量很大时，你可能会过于激进，混淆潜在客户的大量信息。

错误说法："我们的产品拥有改变游戏规则的技术，这将会减少脚本创作流程，您只需简单地用鼠标点击录制脚本，它就能自动地捕捉最具价值的脚本信息，创建简洁、直观的脚本，减少脚本制作的时间。"

正确应对："您熟悉改变游戏规则的技术吗?"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其六，做高层销售，与有影响力和有权威的决策者通话。许多电话营销人员经常把时间浪费在拒绝购买产品或者没有实权的客户身上，而与决策者联系会缩短销售周期。

错误用语："上个星期您和老板讨论过我们的报价吗？"

正确应对："李先生，很感谢您接我的电话，在这段时间与我保持密切的联系。目前我们了解到，你们正在部署新技术，因此我们设计了一个可行的解决方案，可以满足你们的新技术短期和长期的发展需求。上个星期我发给您的报价表，你们的审查通过了吗？"

其七，设置行动步骤，在挂电话前赢得承诺。上一次的电话对下一次的电话安排非常重要。3个月的电话周期与12个月的电话周期会有很大的不同。

错误说法："我什么时候可以给您回电话？"

正确应对："我将发给您一份试用评估报告，期限是两个星期，届时我再打电话给您，讨论您遇到的新问题。您看10月20日的早上怎样？"

（3）设想客户可能会提到的问题并做好准备

有时客户也会向你提出一些问题。如果客户提出的问题你不是很清楚，需要花时间找一些资料，客户很可能怕耽误时间而把电话挂掉，这也不利于信任关系的建立。所以你要明确客户可能提出什么问题，并事先准备好如何回答。

（4）设想电话中可能出现的事情并做好准备

100个电话中可能只有80个电话是打通的，80个电话中可能只有50个电话能找到相关的人，每次打电话都可能出现不同的情况，你一定要清楚可能会出现什么情况，并做好相应的应对措施。

（5）所需资料的准备

如果给客户的某些回应需要查阅资料，你不可能有太多的时间。注

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

意，千万不能让客户在电话那边等太长时间，所以资料一定要放在手边，以便随时查阅，资料越全面越好。比如，把客户经常问到的问题做成一个工作帮助表，当客户问到这些问题时，你可以随时快速地查阅并回答。你还需要准备相关人员的联系电话表，尤其是同事的联系电话，如果客户问的问题你不太清楚，可以请公司的技术人员帮忙解答，形成三方通话。

（6）态度上的准备

态度一定要积极。电话营销人员每天打出的电话量很大，遭受的拒绝也很多，容易造成精神上的疲倦，在打电话时就会情不自禁地敷衍了事。有的电话营销人员，每当要打电话给重要客户时就会身不由己地特别紧张，担心客户已经选择了其他公司，不再跟自己合作了。实际情况往往并非想象的那样，反而是自己的紧张造成了负面影响。

最后，在结束每个电话之前，应明确下一步计划。这包括你将采取的行动步骤和客户采取的行动计划。

客户希望你两个星期后再给他们拨打电话，你可以回答："好的，我将在两个星期后给您打电话。您会安排团队中的其他成员接我的电话吗？"

在安排会见之前，客户希望你发送一些资料给他们，你可以回答："当然可以，我很高兴给您发送资料。对我发送的资料您有什么具体要求吗？我发送给您后，您能准备一些问题，在我们下一次的电话中讨论吗？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 跨越电话沟通的障碍

电话是如今商业活动中不可缺少的工具，但在公司和客户家里，“电话过滤”的现象越来越普遍。而大公司领导的助手们都经过培训，懂得如何巧妙地限制拨进领导办公室的电话。

“他在开会，晚上打来！留下你的电话号码，他会回电话给你。”秘书挂线，又一次截断了你与老板直接对话的门路。这是你几天来想尽办法要与之通话的潜在客户，他很可能为你带来一份不错的订单，但很明显他的助手在碍事。一位商界成功人士告诉我们，40%的情况均是如此。我们知道，秘书只是奉命行事。许多年轻的销售人员却太容易轻信这些助手的借口，花许多时间不停地致电，却总是找不到想要找的人。

所幸这些障碍并非真的不可逾越，一个有经验的销售员懂得用其他技巧来增加与潜在客户通电话的可能。

香港某咨询公司的赫普先生说：“在美国，我们有1/4的机会与目标对象通电话，但在亚洲只有1/30的机会，在中国的大城市几乎没有任何机会。”为什么区别如此巨大？因为在美国，人们相信一桩好生意有1/3的机会是由陌生人带来的，而在中国，需要承认的一点是：销售人员想约见、“跟客”，甚至只是获取公司的有关资料，都被视为碍手碍脚的麻烦者，与美国和欧洲的观念完全不同。因此，秘书们都想尽快摆脱他们。

在这种情况下，你必须依靠说话技巧，跨越与客户电话沟通的障碍。为了能直接与目标对象通电话，销售人员应该懂得什么时候用什么技巧才能达到目的。

（1）与客户的助手搞好关系

这是你的首选策略。客户的助手是其左右手，他很可能帮你解决困难。因此，你需要耐心地解释你的意图，以及你想与老板见面或谈话的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

原因。

其一，保持热情友好的态度。所有的电话营销人员都会告诉你：必须永远在电话里保持友好、热情和实意，因为这样有利于你开展谈话。

其二，以请求的语气说话 。询问你来电的目的是助手日常工作的一部分，因此永远不该说“这是私人电话”或“我想直接跟他谈”，宁愿讲：“您肯定可以帮我安排一个最佳的时机与他通电吧！”这个道理谁都明白：被别人请求帮助的人总是觉得有面子的。

其三，要有说服力。在电话交谈中尝试表达你销售的产品对该公司非常有用，在说服和引起对方兴趣的同时，可以趁机要求对方让你与老板交谈或见面。

其四，异性相吸。聆听一位异性的话总是较容易的，尤其是你的声线够吸引的话，异性相吸自然会起作用。若你和对方都是女性的话，则找你的男同事帮忙，反之亦然。

（2）懂得应付对方的反对

如果你已尽了全力，助手仍然坚决拒绝，那你就应当找到适当的论据来驳斥对方。

别一味相信秘书说的那一套。当她说“留下你的电话号码，待会儿我们会回复”，或“经理在开会，我不知道什么时候结束”，千万别相信！这些谎话是对销售人员的最有效的阻碍。你应该问她什么时候才能找到经理。如果你觉得她的回答还是谎话，那就别留下姓名，晚点再打电话。如果她仍说老板没有时间，应立即回答：“什么时候打电话才能找到他？我们暂且定下会谈时间，然后再确认，他不同意的话也可以取消。”

如果她要你发一份传真过去，并建议你采取电子邮件的形式，应立即同意下来。发电子邮件的话可以得知老板的电子邮箱，有时是非常有用的。

如果对方说：“把资料寄（发）过来就好。”

你可以应对：“我很乐意这样做，但是这些构想只有在符合你们老总个人需求时才有用，有一些细节性的问题我必须亲自和他讨论。请问他什

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

么时间有空或××时间，我可以去拜访他吗？”

或者说：“当然可以，这些资料具有很高的商业价值，事实上我今天下午会在贵公司附近，我可以把资料直接拿给你们老总。”

总之，别答应得太快。当她说：“你寄产品目录过来吧！”你可以应答没有或要求亲自带到公司自己介绍；也可以在寄到后再致电一次，确定会谈时间。如果她再要求你寄什么的话，就应该坚决拒绝。如果你不认识负责人的名字，只须讲你想知道的负责人的名字，因为他很可能会对你的产品感兴趣，以便寄给他一份资料。这样做一是可以获知他的姓名，二是可以稍后再打电话，与之定下会谈时间。

如果对方说：“我们对你的产品或服务没兴趣！”

你可以这样应对：“多谢你提供这个信息，我也觉得你们老总不会对从来没有见过的东西产生兴趣，这也是我要直接与他通话的原因。我希望我所提供的资讯足够让他做出明智的决定，他会在办公室吗？”

或者说：“这我理解，没有见过的产品谁也不会贸然做决定，你说是吧？所以我想在今天下午或明天上午亲自去拜访你们老总。我们曾经做过详细的市场调查，这个产品对于贵公司这样的企业有很大帮助，我是今天下午还是明天上午亲自把资料带给你们比较方便呢，还是……”

当别人用没兴趣来回绝你，你要给他这样的观念：梨子好不好，你要亲口尝。这样即使是最坏的结果，没有什么进展，你也能很快获得另一个被列入考虑范围的机会。

当秘书对产品或服务的某一具体内容进行询问时，比如说过去的价格，你不要犹豫，在电话中报出价钱，如果她认为价钱可以，便会告诉老板，他自己会回电。但千万别写在传真里，如果你寄去价目表的话，就少了与老板直接交谈的机会，因为他已掌握所有有用的信息。因此，在电话里可以提供最好的价格以及附带提供的服务，并解释价格的细节。你的策略主要是让秘书可以进一步在老板面前说出你的产品的好处。

(3) 向秘书施压

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果你已经按秘书的要求做了（传真或寄了小册子给她），便可以向她（或他）施压以取得会谈的机会。比如对她（或他）说："我已按你的要求寄去了小册子，现在让我跟你们老总谈一谈吧。"你有 50% 的机会可以越过障碍。如果秘书仍然拒绝，就对她（或他）说，你要发传真给老板，请她（或他）确认是否老板真的不想了解产品的相关信息资料。最后你也可以说："由于你的拒绝，你们公司很可能会花更多的钱购买一种品质不如我所推介的产品。"

（4）应用专家的计策

所有的技巧都有可能无效，如果你遇到的秘书像恐龙一样行事，就别再浪费精力，而应采用"突击队"的策略——换个时间。有些时间特别适合直接联络到你想找的人，比如秘书不在时。在早上七点半到八点半碰碰运气吧，星期六早上也可以；直接与总经理联系；如果真的有问题，也可直接致电总经理的秘书，这样会遇到较少的阻碍，但许多销售人员都不敢这样做。当然，也许你不可能和总经理通话，但当对方告诉你打电话去子公司（或者某部门）联系时，你就有机会说出被推荐的话："总经理的助手李小姐告诉了我您公司的电话，让我直接与您联系。"

还有一种策略，就是隐藏你来电的真正意图，告诉对方别的理由。例如，想购买某种商品，询问资料或应聘某职位等，然后再在谈话过程中透露你的真正意图。不过，这一策略的风险较大。

请体会下面这段应答：

"您好，我是宏达公司，姓林，请您告诉我一下总经理的电话。"

"你谁呀？他不在。"（态度极端恶劣）

"您是说他不在吗？请您告诉我一下总经理的电话。"

"不在不在，你这人怎么回事，告诉你他不在，你还打什么？"

"你叫什么名字？"

"干什么？"

"请问你尊姓大名？"

"我为什么要告诉你？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“我想，你可能把我和另一个人搞混了。”

“你问总经理电话干什么？”

“我是市政基建开发办公室的负责人，姓林，有一些情况要和你们老总交流一下。请你告诉我他的电话。”

“噢，是这样，你不是说你是宏达公司的吗？”

“所以我说，你可能把我和另一个人搞混了。”

“是的，是的。”

(5) 巧用谎言

撒谎本身不是一件好事，因此，什么时候撒谎、撒到什么程度应该有一个分寸，不能太过头。

其一，让对方相信你曾经来电并被告知在当天再来电。

其二，采用另一身份：自称是助手，说你的老板想与对方见面（这种方法通常非常奏效）。而到了见面的时候，只须说是由你负责处理该事或老板有事不能来。

其三，在讲出对方姓名时千万别用衔头或用“先生”来称呼，最好这样说：“您好，李先生来电，请叫詹姆斯·王听电话。”这样，秘书就会认为你早已认识对方，较容易让你与其上司通话。

事实上，当你运用撒谎计时，对方可能也在撒谎，因此，遇到电话障碍时要注意如何识别。可惜，许多销售人员即使打了上百次电话，还是找不到自己想要找的人，他们并不知道自己其实是碰到了电话障碍。

注意识别秘书的言行，你便可以推断对方是在撒谎：

让你等了5分钟以上，还不让你与要找的人通话。实际上，她是为了让你自动挂线。

每次致电，秘书总是建议你晚点再来电。

秘书对你询问得很详细，是为了更加了解你的意图，然后找到拒绝你的更好的借口。

当你刚报上自己的名字或公司名称时，秘书立即告诉你，你要找的人在开会。

所以，请你准备好这些对付撒谎的说辞：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“他没有时间。”“他在开会。”
“最好在什么时候来电才能联络上他?”

“他不听销售员的电话。”
“那有谁对我的产品有兴趣?”

“我不需要该产品。”
“准确地说你对该产品有何具体要求?”

“王先生对此不感兴趣。”
“他是否有说明不喜欢的理由?”

“发一份传真过来吧。”
“我想发电子邮件给他，地址是什么?”

“寄一封信给我们吧。”
“已经寄过了。”

“我们的购买计划已经搁置。”
“你们什么时候才会投入新的购买计划?”

“我们迟些时候会再给你复电。”
“我们什么时候联系您比较合适?”

“我不知道他什么时候才开完会。”
“那贵公司里有谁知道呢?”

“他在讲电话，你可以留下姓名吗?”
“让我在电话里等一会儿吧。谢谢!”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（6）运用标准化的技巧

在所有大公司里，雇员都有一个直接分机号，但对于你来说也许很难获悉，如果知道分机号是多少位数（3 或 4 位），就可以按一个随机号码，然后向对方说：“我是陈刚，不好意思，我想找某某人，请问是这个分机号码吗?”10 个人中有 9 个会认为来电者是同一公司里的人而告诉你答案，甚至帮你直接转到对方的电话上，如此便可以轻松越过秘书。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 以个性化语言与决策人交锋

当你跨越重重障碍，终于得到了与决策人电话沟通的机会，最终能否成功，第一次与决策人的交锋尤其重要。在初次沟通时，应力争用你的个性情感塑造良好的印象，促使客户拿出友好往来的热情。

在电话里给人的第一印象很重要。塑造良好的电话印象，关键在于心态。良好的心态源于充分的准备，将可能遇到的各种问题及答案都牢记于心，就有了信心和勇气。

从观察的结果来看，若事前准备非常充分，即使你只说了第一句话，你的语气、词汇、节奏、音色就足以让决策人产生兴趣。

当然，这些准备不仅包括“提问与回答”，也包括在打电话前先发一封电子邮件、传真或者信函，或者得到某个人的引见，这些都有助于销售人员建立良好心态。因为这是一种良好的自我暗示，暗示自己与拍板人已经有过交往，所以不会在初次交锋时显得不知所措。

电话印象的另一个问题是语调，这里提倡用“舒缓的声带”说话。

电话虽然是“盲打”，看不见对方，但是在你讲话时，对方能够觉察到你的声音的每一丝变化，而声音的变化又是由表情决定的，所以对方可以推断出你打电话的样子。但这并不是说你打电话就一定要毕恭毕敬，若产生疑问或纠正误会都未尝不可。

与决策人初次交谈，若想留下好印象，最好的办法是带着微笑进行交谈，微笑可以舒缓你的声带，很多时候当你微笑时，对方是感觉得到的。因为你的声带是舒缓的，那么音色也就舒缓了，对方听了，也将受你的感染而把语调放缓。这样，你的声音就会悦耳动听，会给对方留下温和、开朗的印象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一印象的最大问题是个性化的语言，即彻底地摆脱程式化。好的个性语言像是一次成功的自我表演，把一个真诚的自己在最短的时间内介绍给拍板人。例如：

销售人员："您好，张经理，我是威德防水涂料有限公司，我姓张，叫张广。"

客户："哦，什么事？"

销售人员："哎呀，张经理，听口音，您是河南南阳人吧，我也是南阳的，我老家就住在……"（之后用方言与决策人谈话，运用乡情来感染决策人。）

销售人员："您好，张经理，您的感冒好了吗？我是佳美办公设备的李娜。"（开头一句让人感到亲切的人情味。）

销售人员："张经理，我是××信息公司的张传，听说您是南方大学毕业的，我也是，我是90届财会班的……"（用共同经历赢得决策人的认同。）

销售人员："您好，王总，我是大观企划有限公司的王波。"

客户："什么事？"

销售人员："月初3号的时候，我们给您寄过一张产品报价单。您一定收到了吧？"

客户："噢，我还没有看，过几天你再来电话吧。"

销售人员："王总，最近您一定是忙着什么急事吧，我可不可以冒昧问一问？"

客户："噢……是遗产税的事。"

销售人员："遗产税呀，我有一位朋友是研究遗产税的，他现在在第一法律顾问所工作，叫李冰。如果王总有什么咨询，我可以让这位朋友一块过来和您探讨。他是我一个关系很好的同学。"（急人所急，表现出乐于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

助人、积极处世的人生态度，更易让人接纳。)

销售人员："张经理，被人追的滋味怎么样?"

客户："嗯? ……你哪里?"

销售人员："我是北京义思满广告制作中心的黎红。"

客户："噢，你呀，还是广告的事?"

销售人员："没错，系好安全带，我又来追你了。"(业务员幽默、敞亮的语言，一股爽朗的气息扑面而来。)

销售人员："您好，王总，我是维益艾大型锅炉设备公司，我叫夏恬。"

客户："什么事?"

销售人员："我们在月初的时候，给您寄过一套产品说明书，有关锅炉的，您一定收到了吧?"

客户："噢，张秘书交给我看了，我们目前不需要这种型号的设备。"

销售人员："噢，王总，我听到您的话真想请您看一个电影《推销员之死》。好吧，我还有最后几个锅炉型号，我给您寄说明书过去。这几个型号您看过之后，就等于把国内所有的型号都看了，就是太上老君炼丹用，也肯定能选中一个……"

从第一次与决策人交锋的言辞中，你是否感受到了一个销售员纯真的、富有个性的气质? 他毫不遮掩自己的失败，使对方产生优越感，进而使对方接纳，不再设防。你可以把这当成一种技巧，在你的言语中加入一些个人感情色彩，给客户留下生动的印象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 如何在电话中介绍产品或服务

电话营销人员进行产品销售时，必然要涉及产品说明。运用恰当的技巧说明产品的特性、品质，将有助于与客户达成协议。将产品功能转化为客户利益，将有助于电话营销的成功。

你在说明产品的时候，不仅要说明产品的功能，更要说明它对客户的好处，也就是将产品功能转化为客户的利益。在转化的过程中，你要有创意并从客户的角度来看待产品。

针对不同的需求，越能做出对症下药的讲解，也就越能实现你进行电话营销的目的——使决策人行动。那么，电话营销人员在电话中对客户介绍产品或服务时，究竟应该从哪里入手呢？下面介绍几种介绍产品或服务的策略：

（1）帮客户赚钱

假如你提供的产品或服务能帮助客户赚钱，创造更多的财富，他们会欣然购买你的产品或接受服务。所以，关键的一点是，客户不是看产品或服务的价格，而是看这些产品或服务使用后能够帮他们赚多少钱。例如，一套企业信息化系统管理软件售价上百万元，为什么很多企业仍选择使用它呢？因为它可以帮助企业高度信息化、管理科学化，赚到更多的钱，获得更大的经济效益。

电话营销人员：“先生，您认为是什么原因让员工经常无法完成销售任务呢？”

客户：“我觉得是因为公司人手不够，在同一时间里员工既要开发新客户，又要接待老客户，我们公司刚成立不久，在人手方面有些不足。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

电话营销人员："那为什么不多找些人呢？"

客户："这就涉及到成本问题了，如果重新招人的话，相关的成本每个月要增加大约3万元，可是增加的利润连成本的一半都不到。"

电话营销人员："也就是说，增加人手带来的成本和利润之间是不对等的。"

客户："是啊。"

电话营销人员："那么您现在的员工每个人的时间都能充分利用吗？"

客户："也不一定吧，很多客户同时打一个销售员的电话的时候，其他人就会轻松一些。"

电话营销人员："其实根据您现在的情况，在保证人员不增加的情况下，只要对客户打进来的电话通过一个分流系统进行自动分流，让每个人都能充分利用时间，问题就解决了。而且很多客户面临的问题都是相似的，我们可以设置一套自主语音，让客户自己操作就能够解决问题。"

客户："这个系统多少钱？"

(2) 帮客户省钱

你的产品也许不能帮客户赚钱，但是可以帮客户省钱。例如，曾经风靡一时的小灵通，由于小巧，低辐射，关键是打市话、打长途比手机便宜，所以曾经深受人们的喜爱。

(3) 帮客户省时

效率就是生命，时间就是金钱，但在现代社会，时间重于金钱。高压锅做饭要比普通锅快得多，因此，尽管高压锅比普通锅贵，人们还是愿意购买高压锅，因为它能够节省时间。

(4) 让客户感到安全

你在打电话的时候，要考虑你的产品或服务能不能给客户带来安全感，能不能给客户带来内心的宁静。

如汽车装置里有安全气囊，轮船上有救生设备，甚至公共汽车里的吊环，都是在为人们提供安全保障。当你提供某项服务和产品时，一定要让客户放心，消除对危险的顾虑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

电话营销人员："您好，请问您是××小区的高先生吗？"

客户："是啊，你是哪位？"

电话营销人员："我是××公司的小吴。是这样的，高先生，最近您所在的那个小区发生了几起很严重的入室盗窃案，其中有一户人家还出现了严重的伤亡事故，造成了极大损失，您听说了吗？"

客户："网上这两天说得很多，现在社会太乱了。"

电话营销人员："是啊，出于安全考虑，我们一定要强化安全保障措施，将隐患消灭于无形，为家人提供全方位的保护。您说是吗？"

客户："那是自然。"

电话营销人员："所以，我想为您提供一些建议，希望能够为您的财产和家人的人身安全提供一些帮助。"

客户："你说说看。"

（5）让客户满意

能否提供给客户一种满意的产品或服务，能否给客户带来更大的收益，带来快乐的情绪，这非常重要。让客户满意，是指客户消费了你的产品和服务后，感到方便、舒适。

假设你卖的是房子，你要不断地让客户想象或告诉客户："您可以想象当您买了这幢房子后，每天早晨起床的时候，温暖的阳光照进您的房间，让您一早就感到神清气爽，有朝气；晚上当您坐在客厅里，听着外面惬意的虫鸣声，那又是一种什么样的感觉呢？假日带着您的家人，在漂亮的花园里散步，感受这份温馨又会是种什么样的感觉？"

通过这种方式，不断地让客户将注意力放在想象购买产品后所获得的那些正面积极的意义上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 充分了解客户顾虑的根源

客户有顾虑是很正常的，而且顾虑往往表示客户对产品有兴趣。优秀的电话营销人员最担心的就是客户没有问题。但是，客户的顾虑对电话营销人员也是一个挑战，只有设法化解客户的顾虑，客户才会同意购买。

客户不相信你推荐的产品或承诺等，这时你面对的是客户的怀疑；客户以为你不能满足他的要求，其实你是可以的，这时你遇到了客户的误解；当你们公司不能提供满足客户要求的特性或者服务时，这就是你所推销的产品存在缺陷。处理怀疑、误解、缺陷的方法是不一样的。

在处理客户的顾虑之前，你应该确认客户的顾虑到底是什么。

遗憾的是，当客户提出顾虑时，不少电话营销人员往往不是首先识别客户的顾虑，而是直接进入到化解顾虑的状态。错误的顾虑化解方式不但无益于推进销售，反而可能导致客户产生新的顾虑，甚至导致推销失败。

一位客户想买一辆汽车，看过产品之后，他对汽车的性能很满意，现在他担心的就是售后服务了。于是，他再次打电话到 A 车行，向销售人员咨询。

客户："你们的售后服务怎么样?"

销售 A："您放心，我们的售后服务绝对一流。我们公司多次被评为'消费者信得过企业'，我们的售后服务体系通过了 ISO9000 认证，我们公司的服务宗旨是客户至上。"

客户："是吗？我的意思是假如它出现质量问题怎么办?"

销售 A："我知道了，您是担心万一出了问题怎么办，是吧？您尽管放心，我们的服务承诺是一天之内无条件退货，一周之内无条件换货，一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个月之内无偿保修。”

客户：“是吗?”

销售 A:“那当然，我们可是中国名牌，您放心吧。”

客户：“我知道了，我先考虑考虑。谢谢你，再见!”

接着，客户又打电话到对面的 B 车行。

客户：“你们的售后服务怎么样?”

销售 B:“先生，我很理解您对售后服务的关心，毕竟这不是一个小的决策，那么，您所说的售后服务是指哪些方面呢?”

客户：“是这样，我以前买过类似的产品，但用了一段时间就开始漏油，后来拿到厂家去修，修好后过了一个月又漏油。再去修了以后，对方说要收 5 000 元修理费，我跟他们理论，他们还是不愿意承担这部分费用，没办法，我只好自认倒霉。不知道你们在这方面是怎么做的?”

销售 B:“先生，您真的很坦诚，除了关心这个还有其他方面的问题吗?”

客户：“没有了，主要就是这个。”

销售 B:“那好，先生，我很理解您对这方面的关心，确实也有客户关心过同样的问题。我们公司的产品采用的是欧洲最新 AAA 级标准的加强型油路设计，这种设计具有极好的密封性，即使在正负温差 50 摄氏度，或者是在润滑系统失灵 20 小时的情况下，也不会出现油路损坏的情况，所以漏油的概率极低。当然，任何事情都有万一，如果真的出现漏油的情况，您也不用担心。我们的售后服务承诺：从您购买之日起一年之内免费保修，同时提供 24 小时之内的主动上门服务。您觉得怎么样?”

客户：“那好，我放心了。”

毫无疑问，客户最后选择在 B 车行购买了自己喜欢的汽车。

在上述案例中，当客户提出疑问后，销售 A 在还没有识别客户的顾虑时，就直接给出了自以为是的答案，客户没有感受到应有的尊重，认为他的回答不够严谨，因此推销失败也就理所当然；与之相反的是，销售 B 采

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用了提问的方式，协助客户找到问题的症结所在，然后利用自己的专业知识化解客户的顾虑，获得推销的成功。

由此可见，你一定要时时注意避免沉浸于自己的假设中。有时客户停止与你讨论，并不是因为你的解释已经让他满意了，而可能是客户对这个问题已经失去了兴趣；或者客户认为你无法回答这个问题，已经变得不耐烦而转移话题；也许客户还不明白你的解释，你却误以为他已经明白。基于此，最后的方法是，你应该询问客户是否接受自己的解释并征询客户的意见。

例如："这辆汽车对于您的家庭和事业都非常重要。在家庭方面，有了这辆车您接送孩子和妻子所花的时间短了，而且遇到风雨天气家人也不遭罪了，您有了更多的时间陪伴家人。在事业方面，有了这辆车能为您节省很多出行的时间，并且也能展示您成功职业人士的形象，对您外出谈生意很重要。"

"我刚才介绍的广告媒体，可以归纳为两个方面的特点。一是为您赚钱，它能在最快的时间内最精准地到达目标受众，影响他们并产生购买；二是为您省钱，这种新媒体，成本大大降低了，您只需花费一半的预算就行了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8. 环环相扣的电话沟通技巧

有一个比较流行的比喻，就是电话销售人员与客户打交道的过程就像在和对方谈恋爱。每个人在选择自己的终身配偶时都会非常谨慎，同样，客户在决定是否购买之前，也会对电话销售人员进行仔细考察。

所以，通过电话进行推销，很少有一次就洽谈成功的。要想顺利完成交易，电话跟踪是最有效也是最常用的一种方法。一般情况下，通过一次电话就与客户建立良好关系的情况比较少见，所以，电话销售人员一定要有耐心，多给客户一些时间，多打几次电话，在多次接触过程中，让对方充分认识自己，从而建立相互信任的关系。

那么，每一次的电话该如何打呢？下面是一个比较成功的案例。

销售人员已经通过客户公司网站了解到该公司经营的产品类型及总经理的姓名和电话等基本信息，前后共打了3次电话，就基本确定了合作关系。以下是3次通话的具体经过：

第一次电话联系：

销售人员："黄总，您好！我叫舒冰冰，××公司的，我们公司是专门从事电话服务方面研究工作的，今天打电话给您是想向您请教几个问题。我想请教一下黄总，贵公司销售产品是否都采用电话销售？"

客户："是呀！"

销售人员："那您觉得销售人员的电话沟通水平是否对业绩有影响呢？"

客户："那当然！"

销售人员："请问贵公司的电话销售人员有多少人呢？"

客户："十几个吧！你们对呼叫中心这一块有研究吗？"

销售人员："当然，我们的培训大部分都是针对呼叫中心的，黄总听

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

您说话，应该是对呼叫中心很了解，是吗?”

客户：“听过这方面的课程。”

销售人员：“这样说，黄总对呼叫中心还是挺有研究的。”

客户：“一般，这样吧，你先把资料发过来给我看看吧!”

销售人员：“没问题，黄总，我马上把资料发给您，另外告诉您一个好消息，这段时间，我们公司针对网络客户有一个送书活动，您可以得到我们公司免费赠送的关于电话销售技巧方面的电子书籍一本。我马上发邮件给您，请您参考!”

客户：“谢谢你!”

销售人员：“别客气！祝您工作顺利!”

第二次电话联系：

销售员：“黄总，您好！我是前天给您打电话的舒冰冰。请问您收到资料了吗?”

客户：“收到了。”

销售员：“觉得怎么样呢?”

客户：“挺不错的。”

销售员：“谢谢您的认可，您看有什么需要我帮忙的吗?”

客户：“你们这个培训是怎么做的?”

销售员：“黄总，是这样的，我们的培训方式有两种，内训和公开课，内训是我们的培训师直接到贵公司内部去上课；公开课是贵公司派员工到广州参加我们公司组织的课程，从效果和成本出发，我觉得内训会比较适合贵公司。”

客户：“内训是怎么收费的呢?”

销售员：“内训是 15 000 元/天。”

客户：“太贵了，我们员工比较少，不划算。”

销售员：“是的。黄总，我觉得您说的很有道理，不过我觉得如果这个培训能够让您公司的业绩提高 1～2 倍，您一定会认为花这个钱是值得的，是吗?”

客户：“你们能够保证培训之后业绩能提升 1～2 倍吗?”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售员："我不能保证每个企业都能做到，但从我们过去的培训经验来看，有50%的公司能做到这一点。"

客户："那我考虑一下吧！另外你们公司卖电话录音系统吗？"

销售员："不好意思。黄总，我们公司没有卖这个产品，但我可以帮您找一找，找到了之后我会尽快跟您联系的，好吗？"

客户："好的。"

第三次电话联系：

销售员："您好，黄总！我是冰冰。今天上午我特意帮您找了5家卖电话录音系统的公司，由于考虑到售后服务，我帮您找的这些公司都是上海的。"（因为客户是浙江余姚的，上海过去安装是免费的。）

客户："谢谢你！"

销售员："别客气，这5家公司的情况分别是：有一家公司价格非常低，但公司实力比较小，刚开业，报价是4 000元/套，我砍价之后的价格是2 000元/套；另外有一家公司在行业中最专业，很有知名度，价格是……"

客户："小舒，真是很感谢你告诉我这些信息。另外关于培训方面的事情，我交代给一个经理和你联系。好吗？"

销售员："好的，谢谢黄总，请问那位经理贵姓？"

客户："他姓毛。"

销售员："黄总，您方便告诉我他的手机号码吗？"

客户："是139……"

销售员："谢谢黄总，我会把跟毛经理谈的结果随时向您汇报，再次感谢！祝您工作顺利！"

从以上案例可以看出，前后3个电话是环环相扣的，最后，销售人员不仅和该公司签订了合作协议，也和这位黄总成了很好的朋友。

很多销售人员都会遇到这样的情况：打第一次电话时还觉得挺轻松，可是打第二次、第三次电话时却不知道说什么好。其实，只要掌握一些小诀窍，问题便可迎刃而解，那就是在上一次的通话中为下一次通话事先做好铺垫，从而使下一次打电话时比较容易找到切入点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9. 电话中人和事的确认

在电话推销的环节中，对接听电话的人进行确认，看起来是件小事，实际上却是很重要的不可忽视的环节。

（1）人的确认

当有些老客户打电话来时，电话销售人员一听声音就知道是何人，但也常有弄错的情况发生。如某公司的年轻职员，在接到一通电话后，仅凭声音就以为是某位熟悉的老客户要找部门经理，于是不管三七二十一，就将听筒交给经理，谁知道却搞错了。

为了避免这种错误发生，最好试探性地询问一下，以确定对方的身份。这样做不但可以避免误会，而且对来电的客户来说，由于你机灵地辨认出他的声音，会使其感到备受尊重。

如果毫无把握，不能正确认出对方，干脆直接请问对方大名，千万不要胡乱猜测。具体技巧如下：

第一，如果双方在此之前曾通过电话，但销售人员可能已不记得客户的名字，所以需要再次确认客户的公司和名字。

错误说法："不好意思，我把您的名字忘记了，能不能再告诉我一下您的名字？"

正确应对："不好意思，这边电话有些问题，不太清楚，您是……"然后停下来，让对方讲。对方讲过后，从数据库（假如有数据库的话）中快速查出以往的通话记录，以帮助自己与客户沟通。

第二，如果双方以前没有通过电话，在销售人员的数据库中也没有该客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户的记录，这时就需要知道客户的公司、名字、联系方式等。但有些客户不太喜欢立即告诉销售人员，所以，如果不能在第一时间拿到的话，也可以在沟通过程中或电话即将结束时，通过提问的方式来了解。

（2）事的确认

认真倾听客户的电话，主要的目的是发现客户的需求以及真正理解客户所讲内容的含义。为此，在倾听的过程中，我们要做到：

第一，澄清事实，得到更多有关客户需求的信息。

"原来是这样，您可以谈谈更详细的原因吗？"

"您的意思是指……"

"这个为什么对您很重要？"

第二，确认理解，真正理解客户所讲的内容。

"您这句话的意思是……我这样理解对吗？"

"按我的理解，您是指……"

第三，回应，向客户表达我们关心他讲话的信息。

"确实不错。"

"我同意您的意见。"

在一次电话业务中，销售人员与一个中层经理正在探讨自己公司的管理软件服务。客户这样讲道：

"上面说了，今年的重点是要做这件事。"

从积极倾听的角度来讲，这里面至少有两点是需要确认的：

其一，"上面"指什么？不同的人，对"上面"的理解是不同的，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“上面”也可能是指董事长，也可能是指总经理，也可能是指董事会，或者是集团公司、或者其他什么机构或人。所以，这时应运用澄清技巧：

“王经理，您这里讲的‘上面’是指什么呢?”

其二，要做这件事，这件事是指什么？是有个项目要与管理软件公司合作，还是要加强管理，或者其他的事情？这时，可以运用澄清技巧或确认技巧：

“王经理，我的理解是您公司今年准备与管理软件公司合作，对不对?”

“王经理，您提到重点要做这件事，这件事指什么呢?”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

10. 挽回客户的拒绝

客户会找出很多借口来回绝你，在遭受拒绝的时候，你一定要想方设法寻找客户拒绝的真相。当然，这并不是一件轻而易举的事情，但还是有一些经验值得借鉴。

首先，当客户表示拒绝的时候，你的第一反应应当是怎样通过提问了解客户拒绝的原因。当然，客户不会告诉你真正的原因是什么，但是你可以通过客户回答问题的侧面了解到真正的原因。

客户："这个方案不适合我们公司的情况。"

电话营销人员："您可以告诉我这个方案的哪些部分不适合你们公司呢?"

你提出的问题越多，客户回答得就会越多。许多时候，在不知不觉中，你就已经化解了客户的拒绝。当然，你还是要把握当时的情况，如果一味不停地提出问题，说不定会激怒客户。

其次，要避免快速的反应造成客户的误解。如果你在还不了解客户的真正意图之前，就迫不及待地想要做出解释，会让客户认为你并没有认真听他的问题。所以，你要仔细聆听客户的说明，同时在客户提出较为尖锐和棘手的问题时，多给自己一些时间，使客户认为你是在仔细考虑怎样帮助他解决问题。

最后，在回答客户问题的时候应尽量简洁，不要花费太多时间。如果你总是喋喋不休地讲述一个问题，客户就会认为他提出的问题切中要害，而你又很难给予圆满的解决，从而降低对你的信心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了解了客户拒绝的真相之后，事情就好办多了，你可以把客户的拒绝分为两大类：第一类是由于客户对你提供的产品或服务了解较少而产生的拒绝；第二类是你提供的产品或者服务不能满足客户的需求。第一类情况比较好解决，但是有一个原则性的技巧，那就是不要告诉客户他的理解不对，这会让客户从内心感到不满。因为没人会喜欢别人说自己错了，即使他真的错了。

客户："我现在不需要这种印刷机，我这里有。"

电话营销人员："您是说您现在有印刷机，而您的印刷机能够满足您的需要，即使有一种印刷机不仅可以将您的印刷效率提高30%，质量也大大提高，还能让您省下25%的成本，您也不会考虑的，是吗？"

一般来说，在这样的反问下，不出3个问题，客户的态度就会有所转变。

因此，在化解第一类情况的时候，你首先要抚慰客户，采用群体认同的方式，即大多数人的看法和他相同，然后表示自己的看法也是如此，但真正的情况不是这样的。这种方法能够很大程度地降低客户的抵触情绪，从而逐渐接受你的观念和解释。

有的时候，当客户要求的服务你无法提供，争取似乎失去了意义，不过，你仍需要做一些尝试，因为这是你的工作。大多数情况下，客户的需要可以分为多个层次和方面，在了解客户的需求之后，分析出客户的需求哪些方面是重点，哪些方面相对次要。在此基础上，考察自己公司的产品和服务能否满足客户主要的需求，如果可以，那就想方设法说服客户逐本弃末；如果恰好相反，你要诚实地告诉客户你能够提供怎样的产品和方案，不能满足他的哪些需求，从而建立诚信的形象。

电话营销人员："您好，我打电话给您是想和您商量有关您昨天来陈列室看过的那张矫形床的事。您认为这种床如何？"

客户："噢，我没跟您打招呼就走了，因为我觉得这种床太硬。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

电话营销人员："您觉得床太硬吗?"

客户："是的，我并不要求它是张弹簧垫，但它实在太硬了。"

电话营销人员："我还没弄明白。您的意思是说您的背部目前需要有东西支撑吗?"

客户："对，不过我又担心床如果太硬，对我病情所造成的危害将不亚于软床。"

电话营销人员："这的确是个重要问题。那么您仅仅是担心这一点吗?"

客户："是的。"

电话营销人员："我们所有的床都是按照我们的矫形顾问医生所提供的治疗要求来生产的。假如给您订制一张床，而且保证这张床的硬度完全符合您的要求，您是否需要呢?"

不出意外，最后电话营销人员轻松赢得客户的订单。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第四章

产品促销口才



有人分析“商”字是“八口”撞开大“门”，虽然有点牵强，但不能说没有一点道理。因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。

聪明的销售人员在同客户打交道时，表面上是客户的朋友、兄弟、亲人，而实际工作上是充分利用自己的口才，根据自己的职责、特长、能力来促进产品销售、操作市场、掌控资源的，从而达到名利双收的目的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 了解自己销售的产品

了解你所销售的产品，不是指单纯地记住产品的名称、产品的功能以及产品的一些优势等，而是要把自己当作一个客户，了解你想知道的这个产品的相关内容，以及它可以给你带来什么好处。

一个销售人员向培训讲师推销计算机，讲师问他："你卖的产品是什么?"电话营销人员说："我卖计算机。"讲师又问他："你到底卖什么?"他说："我跟你讲过，我卖的是计算机。"

听了他的回答，讲师接着问："你的计算机有什么功能?"

"我的计算机能够提高工作效率，假如公司用这种计算机，效率会提升 25%，这样人员可以减少大概 10%。"

"这对公司有什么好处?"

"假如这些都能做到，公司的营业额会增加 25% 以上，成本降低 20% 以上，因此一年可以增加营业利润 40% ~ 45%。"

讲师说："这才是你卖的产品，而不是计算机!"

销售人员经常会犯这样的错误，总是认为自己卖的是产品，所以总是在宣传自己的产品有多好，自己的手册、自己的节目、自己的服务有多棒……其实客户买的不是产品，而是产品可能带给他的好处，而这个好处对他来说应该是非常直接的。

因此，你必须熟悉自己的产品，找准产品卖点。无论什么时候，你都要记住：你打电话的目的是销售产品的好处。

你在熟悉产品的过程中要学会问自己：如果我是客户，我会对产品的哪些卖点感兴趣?我会被哪种介绍产品的方式打动?当你能回答这两个问题后，尽量写出来让它变成自己的语言。另外，如果公司对你进行了关于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品知识的培训，并且将在电话营销中可能遇到的问题编写成产品知识问答小册子，会让你更好地进入销售角色。

在了解产品的过程中，你还必须问自己：为什么客户要购买我的产品而不是竞争对手的？这一点非常重要。假如没有做到这一点，你就很难跟你的产品和服务“谈恋爱”，因为你不知道你的产品到底比别人的好在哪里。当你的客户问“我听说××牌子的产品和你们的差不多，为什么他们的比你们的便宜很多”时，你要怎样回答呢？所以，了解自己的产品首先要学会问自己问题。这些问题总结起来主要有以下几个：

其一，我的产品是什么？

其二，我的产品最重要的特色是什么？

其三，我的产品能带给客户什么好处？

其四，我的产品与竞争对手的相比，其优势是什么？

从这些问题的答案中，你几乎可以了解公司产品的定位，在定位的基础上，全方位地掌握产品的细节信息。当你再向客户解释自己到底在卖什么时，也会让客户更明确你的产品的价值。

当然，这些都是你在全方位了解自己产品的基础上达到的。那么，你需要知道产品的哪些基本特征呢？产品对生产者而言是具有一定规格、按照一定标准生产的产品，但对销售人员来说，产品知识涵盖的内容更广，对此你可以从以下几个方面去了解：

其一，产品硬件特性：产品的硬件是指产品的性能、品质、材料、制造方法、重要零件、附属品、规格、改良之处及专利技术等。

其二，产品软件特性：产品的软件特性是指产品的设计风格、色彩、流行性、前卫性等。

其三，使用知识：产品的使用知识包括产品的用途、操作方法、安全设计、使用时的注意事项及提供的服务等。

其四，交易条件：产品的价格方式、价格条件、交易条件、物流状况、保证年限、维修条件、购买程序等。

其五，其他相关知识：与竞争产品的差异、市场的行情变动状况、市场的交易习惯、客户的关心之处、法律法令规定事项等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

除了产品的基本特征之外，明确重点的说明方向（产品的诉求点）是最重要的。当然，这些知识的获得非一日之功，它们来自于你平时对各项资料的收集整理及与客户多次接触的总结。如果你想找到产品的诉求点，应从以下几方面着手：

（1）从阅读中获取

产品简介：产品简介包含了产品的基本信息。产品简介虽然是针对消费者的，但如果你不了解，当客户问及一些基本问题时，很可能就回答不上来了。

产品目录：了解产品目录可以让你针对不同的客户推荐不同的产品，更是对你的客户负责，如果你给客户推荐了一款不适合的产品，客户使用后会十分恼火地找你“算账”。

客户：“你好，是××公司吗？”

销售人员：“您好，我是××公司客服128号，有什么可以帮您的吗？”

客户：“你们的××牌香皂还有货吗？怎么卖？”

销售人员：“有货，价格是199元一箱。”

客户：“哦，这么贵啊，拿来洗手有些太浪费了！”

销售人员：“不会的，这种香皂非常耐用，而且味道特别好闻！”

客户：“是吗，那给我来一套，可以分开独立包装吗？”

销售人员：“当然可以，请您把地址留给我。”

第二天，客户收到香皂打开包装时，只见说明书上写着：“本香皂可利用水蒸气让香皂慢慢挥发，从而达到满室芬芳的效果。”原来这种香皂根本不是用来洗手的。气愤的客户立刻拨打了××公司的客服投诉电话，要求退货。

另外，你还可以从其他资料如设计图、报纸杂志宣传资料、公司的培训教材上获取相关信息。

（2）从其他人员处获取

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户：有的客户在购买某个产品前会寻找许多资料进行筛选，当然，这些资料客户不会主动提供给你，但是你可以从侧面了解客户的资料，比如客户询问你的产品后会说到其他相同产品的情况。

上司、同事：上司和同事是你最容易获取资料的途径，这些资料有的是由他们主动提供的，有的则需要你去询问。

研发部门和生产制造部门：这些部门会给你提供专业的资料，让你在销售过程中更具专业水准。

另外，你还可以从营销广告部门、技术服务部门和竞争者那里找到你所需要的产品资料。

注意，如果你对客户提出的某些问题不甚了解，或者不能立即做出明确的回答，最好诚恳地告诉客户真相，而不要欺骗他们，谎言除了让客户离你更远之外，再没有别的作用了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 对产品要有信心

你能否成功地销售公司的产品，往往取决于你对产品信任的程度。当你所销售的产品给你带来了方便、价格公道、服务良好的信心时，你就会相信这样的产品值得人们拥有。所以，在销售时，你的语调可以使客户相信使用这个产品确实很有好处，并且毫不怀疑。

洪新所在的网站最近推出了广告优惠的新业务，主编让他和同事赶紧把这个消息告诉客户并争取一部分客户。这不，他们一大清早就忙碌开了。

"喂?"对方终于接起了电话。

"您好！嗯，我是××网站的。嗯，有一件事，不知道您是否可以帮我一下，我想找一下你们主管。就是说我们网站……"洪新慌忙说。

"你找谁呀?"对方又问。

"我找……是这样，我们网站最新推出了……你知道吧，就是一个优惠广告栏目，就是……（很长时间的停顿）你在其他网站花一大笔钱做广告，在我们网站只花一半就行……嗯……"洪新还是结结巴巴，自顾自地说下去。

"你到底找谁呀?"对方实在不耐烦了。

"我……是这样……"不等洪新说完，电话里传来一阵忙音。

上例中，电话营销人员失败的主要原因在于缺乏自信。客户是否购买你的产品是在一念之间决定的，而这完全取决于你给了他什么样的信息，是让他对你产生好感，还是让他觉得通过你他已经对你的产品产生了否定情绪。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员："您对我们的笔记本有什么看法？"

客户："我觉得你们的笔记本有点重。"

销售人员："您为什么会觉得重呢？"

客户："你看，你的笔记本有2.6公斤，而另一家公司的笔记本重量只有2公斤。"

销售人员："重量为什么对您这么重要呢？"

客户："因为使用电脑的工程师经常在外面出差，他们希望重量能够轻一些，尺寸小一些。"

销售人员："我知道了。笔记本电脑是工程师的工作工具，这对他们在外面工作是非常重要的。对于这些工程师来讲，您觉得还有什么指标比较重要呢？"

客户："除了重量，还有配置，比如CPU的速度、内存和硬盘的容量，当然还有可靠性和耐用性。"

销售人员："您觉得哪一点最重要呢？"

客户："最重要的当然是配置，其次是可靠性和耐用性，但是重量也是很重要的指标。"

销售人员："每个公司在设计产品的时候，都会平衡性能的各个方面。如果重量轻了，一些可靠性设计可能就要牺牲掉。例如，如果装笔记本的皮包轻一些，皮包对电脑的保护性就会弱一些。根据我们的了解，我们发现客户最关心的是可靠性和配置，这样难免牺牲了重量方面的指标。事实上，我们的笔记本电脑采用的是铝镁合金，铝镁合金虽然重一些，但是更坚固。而有的笔记本为了轻薄，采用飞行碳纤维，其坚固性就差一些。"

客户："有道理。"

销售人员："根据这种设计思路，我们笔记本的配置和坚固性一直是业界最好的。您对于这一点有什么异议吗？"

客户："看来鱼与熊掌不能兼得了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员："您的比喻十分形象。我们在设计产品的时候更重视可靠性和配置，而这一点却增加了它的重量。但这个初衷也符合您的要求，您也同意可靠性和配置的重要性。再说只是重0.6公斤而已，不是个大数字，是吗？"

客户："对，你说的没错。"

被客户拒绝既让人沮丧，也很容易打击自己的自信心，更重要的是，一旦客户开始说"不"，他就逐渐形成了负面的不利于成交的心理氛围，很容易对销售人员的所有问题都脱口而出："不"。在这种情况下，要想扭转局面让客户接受你的产品、服务、价格就很困难了。所以，要想获得更多的成交机会，你需要掌握一套行之有效的、让客户无法说"不"的说话技巧。

销售人员："您好，李总，我是××企业管理咨询公司的小王，想请教您几个问题？"

客户："什么问题？"

销售人员："是这样的，李总，经常有许多公司向我们打来电话，向我们公司咨询关于库存管理、产品分类管理以及账务管理方面的问题，请我们给他们提供这方面人才。李总，不知您在这方面有什么更好的观点与意见？"

客户："这个很简单，我们有专人负责仓库管理这块，产品分片分区管理，财务也有专人负责。只是我也有些困惑，就是他们办事效率很低，我需要个什么报表，往往不能及时统计出来，造成信息不顺畅。更麻烦的是，一旦人员流动或者调整的时候，在一段时间内也经常出现纰漏。不知道你们有什么好的解决办法没有？"

销售人员："李总，请问您目前使用是什么管理软件？"

客户："管理软件？管理软件目前好像用不到吧？我们一直采用人工做账。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员："是的，向我们打来咨询电话的那些公司，也是喜欢采用人工做账，只是没有您分配得那么细致、有条理性。不过，他们的这些问题现在都解决了，而且效率也提高了很多。"

客户："是吗，怎么解决的？"

销售人员："他们使用××财务管理软件，不仅节省了人力，而且每天都能够了解今天的产品进销存，畅销与滞销产品比例、进出账情况，欠账、拖款情况等。"

客户："有这样的软件？哪里能买到？"

销售人员："这样吧，李总，我下午2点去您公司，您在吗？我把软件带过去，顺便给您的员工讲解如何使用这个软件，怎么样？"

客户："好啊，非常感谢！"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 介绍产品的基本原则

产品介绍是非常重要的销售工具，要利用好这个工具，必须牢牢地贯彻基本原则，又要掌握必要的技巧，两者缺一不可。

（1）用客户听得懂的语言来介绍

通俗易懂的语言最容易为大众所接受，所以，销售人员在对产品和交易条件进行介绍时，语言必须简单明了，表达必须直截了当。表达不清楚，语言不明白，就可能会产生沟通障碍，就会影响成交。此外，销售员还应该使用每个客户所特有的语言和交谈方式，因人因地而异。

（2）强调推销要点

推销要点，就是把产品的用法，以及在设计、性能、质量、价格中最能激发客户购买欲望的部分，用简短的话直截了当地表达出来。

不同的产品，其推销要点不外乎以下几个方面：适合性、兼容性、耐久性、安全性、舒适性、简便性、流行性、效用性、美观性、经济性。要有重点地进行推介，不能完全照本宣科。

销售员："先生，您好，想买一台电磁炉吗？"

客户："是的，我正在考虑给我妈买一台。"

销售员："您真有眼光，这款电磁炉在市场上是非常畅销的。喜欢的话，我可以给您演示一遍。"

客户："不用麻烦了，我不一定买，先看看再说。"

销售员："其实，这款电磁炉最大的优势就是适合老年人使用，功能多，但是按键少，另外还设有全自动开关。上面没有东西的时候，开关在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1分钟内会自动断开，使用比较安全。老年人年纪大了，用这种商品，您不在身边也可以很放心哪！况且这款的销量一直在市场上是非常领先的。它最大的与众不同之处是……”

无论做什么事情，我们都习惯于为自己找一个合理的理由。其实客户也一样。比如：女士喜欢美白商品，是想让自己的皮肤白皙；熬夜的人或者运动员喜欢喝红牛，是想时刻保持充沛的精力；老年人喜欢买保健商品，是想留住健康。延伸到销售中，作为销售人员，如果想要引导客户购买商品，必须给客户一个合适的理由，才能提高成交的概率。

（3）言简意赅，别人才会喜欢你

据史书记载，春秋战国时期的子禽曾问自己的老师墨子：“老师，一个人话说多了有没有好处？”墨子回答说：“话说多了有什么好处呢？比如池塘里的青蛙整天整天地叫，弄得口干舌燥，却从来没有人注意它。但是雄鸡只在天亮时叫两三声，大家听到鸡啼知道天就要亮了，于是都注意它，所以话要说在有用的地方。”

墨子的话和古语“言不在多，达意则灵”一样，说的都是讲话要少而精的道理。我们要追求的是用最凝练的话语表达尽可能丰富的意思。

其实，与客户对话也如此，有时需要简练，惜言如金，有时需要详述，用语如泼。

说话是否成功不在于长短，而在于是否抓住了关键，是否说到了点子上，是否能打动客户。客户最喜欢的是有什么说什么，直来直去。对于那些空话套话，他们不但不愿听，甚至觉得是种精神折磨，是浪费时间。

那么，推销产品时怎样才能做到言简意赅呢？以下几点可供参考：

第一，培养自己分析问题的能力。

要学会透过表面现象，把握产品的本质特征，并善于综合概括。在这个基础上形成的交流语言，才能准确、精辟地向客户介绍你的产品。

第二，尽可能多地掌握一些词汇。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

福楼拜曾告诫人们："任何事物都只有一个名词来称呼它，只有一个动词来表现它的动作，只有一个形容词来形容它。如果讲话者词汇贫乏，说话时即使搜肠刮肚，也绝不会有精彩的谈吐。"

第三，删繁就简。

说话要简练，最好把复杂的话简单地说出来，这样才会明白易懂，使大家都爱听。

一般人最讨厌废话连篇，半天说不到点子上的人。言简意赅，不说废话，这样才显得说话的人干练、专业，在与客户对话时，说话要简洁一点，这样才能处处受到客户的欢迎。

（4）以诚为本进行介绍

销售人员要说服客户接受自己的推销，实现交易，首先要靠真实、诚挚的商品介绍。而数以万计的销售人员也正是以其真诚获得了一次又一次的成功。

在我国某城市，一位外宾来到一间文物店，在一幅画前留连驻足良久，眼里流露出赞赏的目光。

一位老店员走过来，用流利的外语与外宾亲切攀谈起来，他那栩栩如生的介绍，将外宾带进了画的美好意境中。老店员讲了一阵后，坦然说道："先生，说实话，这幅画不是真品，而是仿制品。"外宾一听大为失望。老店员接着说："真品只有一幅，为国家所珍藏，但仿制者是原作者的得意门生。这仿品与真品相比，几乎可以以假乱真，而且仿中有创。用中国的一句名言，叫作'青出于蓝而胜于蓝'，这幅作品也堪称艺术真品。"老店员又详细介绍了仿制者的生平事迹。外宾转怒为喜，连连称赞他"诚实"，最后欣然花数千元将画买下。

由此可见，我们在推销介绍产品时，一定要恪守诚实的信条，不要肆意地夸大产品的优点，过分的夸张是对客户的一种欺骗。只有以诚待人，才能获得客户的信任，推销才能成功。同时，诚实、真挚的推销活动也能树立起企业诚实守信的形象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）让产品自己说话

20世纪60年代美国化妆品女王克丝蒂在扩展欧洲市场时，那些高级商店都不愿接受她的产品。一天，她来到巴黎拉德脱埃公司门口，恰逢下班时间，购物的人摩肩接踵，十分拥挤。她狠下心，把随身携带的10余瓶“青春的朝气”香水，一股脑儿全部倒在地上。很快，百货公司香味扑鼻，芳香四溢，一下子吸引了许多顾客，他们纷纷打听这是什么香水，克丝蒂趁机大肆宣传自己产品。从此，克丝蒂的香水在巴黎名声大振。

无独有偶。中国茅台酒在参加巴拿马国际博览会时，由于展位太偏，很少有人问津。参加展销的中国工作人员急了，酒好也怕巷子深呀！一位工作人员灵机一动，提起一瓶茅台酒走到最热闹的场所，“叭”一声故意打碎了酒瓶，展厅中顿时香味四溢，参展人员都被这突然袭来的醇香酒味吸引住了，纷纷打听这是哪国的产品。

“这就是中国的茅台酒！”工作人员立即抓住机会进行介绍。于是，茅台酒走出了国门，为全世界所熟悉。

从以上两例可以看出，成功的商品展示与介绍不仅需要诉诸于顾客的视觉、听觉，而且要有机地组合，给顾客较强烈的感官刺激，从而引起其注意，使顾客产生了解产品的强烈愿望。中国的茅台酒和克丝蒂的香水都是让产品自己“说话”，从两者的异曲同工之处，你是否也领悟到了一些小窍门呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 激发客户的购买欲望

用说明或陈述的方式向客户推介产品，是销售人员必备的一项专业技能。销售人员不仅要了解自己销售的产品的特性，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，并做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼地开展工作，激发客户的购买欲望。

（1）事实陈述

即通过语言介绍，让客户了解产品的基本情况。

客户在购买产品之前，非常想知道这个产品在使用时的效果。因此，销售人员一定要想方设法多向客户介绍这方面的情况，其中包括产品的款式、种类、试用方法、功能、原料、工艺等，这也是做产品展示的过程，目的是使客户看清商品的特点，减少挑选的时间，引起其购买的兴趣。主要方法如下：

其一，讲故事。通过故事来介绍商品，是说服客户的最佳方式之一，一个精彩的故事能给客户留下深刻的印象。它可以是产品研发的细节，生产过程中关注产品质量的事例，也可以是产品带给客户的满意度的事例。

其二，引用例证。用事实去证实一个道理比用道理去论述一件事情更能吸引人，生动的例证更易说服客户。可引为证据的有荣誉证书、质量认证证书、数据统计资料、专家评论、广告宣传情况、报刊报道、客户来信等。

其三，用数字说话。应具体计算出产品带给客户的利益是多大，有多少。

其四，比较。用客户熟悉的东西与你销售的产品进行类比，来说明产品的优点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其五，富兰克林说服法。即把客户购买产品后所能得到的好处和不购买产品的不利之处一一列出，用列举事实的方法增强说服力。

其六，形象地描绘产品利益。即把产品带来给客户的利益，通过有声有色的描述，使客户在脑海中想象自己享用产品的情景。

李鹏有一次和太太一起去逛商场，售货员对他太太说了一句话，使本来没有购买欲望的她毫不犹豫地掏出了钱包，李鹏想拉都拉不住。售货员说的什么话竟有如此魔力呢？很简单，那句话是："穿上这件衣服可以成全您的美丽。"

"成全您的美丽"，一句话就使女人动心了。这位售货员真的很会说话，很会做生意。在客户看来，不是自己在照顾店家的生意，而是她在成全自己的美丽。这话虽然也是赞誉之词，但听起来效果完全不一样。

其七，ABCD 介绍法。A（authority，权威性），利用权威机构对企业和产品的评价；B（better，更好的质量），展示更好的质量；C（convenience，便利性），使客户认识到购买、使用和服务的便利性；D（difference，差异性），大力宣传自身的特色优势。

（2）解释说明与示范

对于陈述的重点内容（特点、好处等），应向客户进一步解释说明，必要时还要进行示范。

所谓示范，就是通过某种方式将产品的性能、优点、特色展示出来，使客户对产品有直观的了解和切身感受。销售人员可以结合产品情况，通过刺激客户的触觉、听觉、视觉、嗅觉、味觉来进行示范。一个设计巧妙的示范方法，能够创造出销售奇迹。

每一种产品都有自己的味道，销售大师乔·吉拉德特别善于推销产品。与"请勿触摸"的做法不同，他在与客户接触时总是想方设法让客户先"闻一闻"新车的味道。他让客户坐进驾驶室，握住方向盘，自己触摸操作一番。

如果客户住在附近，乔还会建议他把车开回家，让他在自己的太太、孩子或领导面前炫耀一番，客户会很快为新车的"味道"所陶醉。根据乔

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

本人的经验，凡是坐进驾驶室把车开上一段距离的客户，没有不买他的车的。即使当时不买，不久后也会来买。新车的“味道”已深深地烙印在他们的脑海中，使他们难以忘怀。

乔认为，人们都喜欢自己来尝试、接触、操作，人们都有好奇心。不论你推销的是什么，都要想方设法展示你的商品，而且要记住，让顾客亲身参与，如果你能吸引住他们的感官，就能掌握住他们的感情。这种方法在营销学中叫体验式营销。

销售员：“先生，想买杯子吗?”

顾客：“是啊，家里的杯子被淘气的孩子给打碎了。”

销售员拿起一款杯子递给顾客，说：“先生，您可以看看这一款。”

顾客伸手去接，不料杯子却“砰”的一声掉在了地板上，顾客一时不知所措。这时，只见销售员笑着捡起完好无损的杯子，顾客不禁惊奇不已，接过杯子仔细观看。

销售员趁热打铁，介绍道：“先生，这是一款钢化玻璃杯，它最大的优势是……”

(3) 以娴熟的语言为客户描述美景

人是情绪化的动物，客户亦然。销售是信息的传递，情绪的转变。大部分人的购买策略是建立在情绪化、感性的基础之上的。为顾客描述美景，就是煽动顾客想象拥有这种美景的情绪和欲望。

有一位推销空调的能手，从不对客户滔滔不绝地介绍产品的性能、优点和方便程度。在最初的说服过程中，他总是采用美景描绘法来激起客户的购买欲望。

在夏天，他会对客户说：“您能否想象在盛夏炎炎的烈日中，您挥汗如雨，回家后仍然面对酷暑，被太阳炽烤得发烫的肌肤被黏黏的汗液包裹，四面洞开的窗，没有一丝风吹来，衣服顽固地贴在您的前胸、后背，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

像要赖的小孩死也不肯起来。如果这时的您，还不得不挥着锅铲，拿着瓢盆，面对炉火赶着做晚饭，天啊，那是多么令人无奈！即便是温文尔雅的您在经过这种夏天、这种生活后，也会变得暴躁不堪。但是，您可想到过，只要您拥有了一台空调，就可以把酷暑拒之门外，迎面而来的阵阵凉风，可以让您感受夏日里清凉惬意的生活。”

在冬天，他则对客户说：“您能否想象，严冬来临后，您龟缩在家里。即便有四面的墙，严密的门窗，也挡不住风的呼啸。您穿着厚重的衣服，做着工作和家事，袖子在桌子上抹来抹去，过多的衣服使您感到胸口上的压力，心里憋着气。您可曾想到过，脱掉那厚厚的羽绒服、大衣的轻松和惬意。您可以完全自由地跳来跳去，您可以轻轻松松地挥毫泼墨，您可以展示出因严冬到来而层层包裹的健康和美丽。这一切，您只需要在室内安上一台空调就能兼得。”

成功的销售人员都知道，在推销过程中不仅要向客户进行性能说明，还要在此基础上为客户勾画出“梦幻般的美景”。当然，不要描述那些虚幻而没有事实根据的东西。另外，在采用美景描绘时要多用具体的词，如“口水鸡”“凉彻心肺”“翻天倒海的痛”以及对比的方法，如“风扇比起空调来就差得多了”等来进行美景描绘。

我们只有给出具体、形象、生动的词汇，才易于唤起客户的想象，让客户自己再勾画出一番美景，从而激起购买欲望。

（4）把产品的特点转化为客户购买点

即讲利益而避功能原则。销售人员在给客户介绍产品的过程中，一定要介绍产品给他带来的好处，而不是一味介绍产品的结构、功能。单纯介绍产品本身的成分、作用等是不够的，因为这样好像与客户没什么关系，所以这时你要假设已经成交，把客户使用产品后会有一些什么效果、发生什么变化，把情景和画面描述出来让客户“看”到，这样才能真正吸引客户。

例如，给长期便秘的人推荐高纤餐，你要从客户使用的角度告诉他：

食用产品后，高纤维在消化道内吸收6～7倍的水分膨胀，像一把刷

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

子一样将您肠道内的“宿便”等垃圾清理掉，一段时间后，您的肠道会变得非常干净，排便也会畅通、很轻松，而且肠道干净了，血液也会很干净，你会发现自己的皮肤变得很细腻，散发出自然的光泽，整个身体也会变得非常轻松，浑身充满活力！

你要用自己的语言把类似的画面描绘得就像正在眼前发生一样。例如：

说法一：“您看这款微波炉具有紫外线杀菌功能，这是行业最先进的技术。”

说法二：“该款微波炉是目前行业功能最齐全的微波炉，不仅具有光波功能，还具有紫外线杀菌消毒功能。家庭厨房空间是有限的，购买此款微波炉不仅节省了空间，而且也为您省掉了购买另一种家电的费用。”

据观察，后一种说法能使90%的客户产生浓厚的兴趣，而前一种说法却使客户感到乏味。

当销售人员介绍产品的具体特征时，如果不针对客户的需要说明相关的利益，客户就不会对这种特征产生深刻的印象，更不会被说服购买。通常销售人员遇到的情况是：当自己口干舌燥地向客户介绍一大堆产品的特征之后，客户脸上仍然是一副无动于衷的表情，而停止介绍向客户询问意见时，他们的回答可能是：“那又怎么样？”“这对我来说有什么意义？”

如果销售人员针对客户的实际需求，将产品的特征转化为产品的益处，客户就会为这些利益所打动，至少他们会知道，这种产品是可以令自己的某些需求得到充分满足的。

所以，强调产品能给客户带来的种种好处，可以引起客户的注意和兴趣，从而实现成交。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 提炼产品卖点的方法、原则及模式

所谓产品卖点，就是能够吸引客户眼球的独特利益点，也是广告诉求点和独特的卖点主张："你卖的不是一个钻头而是一个洞""卖的不是牛排而是烤牛排的'滋滋'声"。

从销售的角度来说，没有卖不出去的产品，只有卖不出去产品的人。聪明的销售人员总是可以找到一个与众不同的卖点将产品卖出去。独特的卖点有时与产品本身有关，有时也可以与产品无关：与产品有关时，可以是产品的独特功效、质量、服务、价格、包装等；与产品无关时，销售的就是一种感觉、一种信任。

（1）卖点提炼的基本方法

其一，从产品的外观、工艺上提炼。形式产品主要是从产品的外在表现，如外形、质量、重量、体积、视觉、手感、包装等寻找产品的卖点。产品在市场上呈现的面貌，是购买者选购的依据，因此对产品销售具有决定性的作用。要在这方面找出差异化的概念，一般多从设计风格、形状、款式、色调、材质、新工艺等方面入手。例如：

是的，卖场里的确有几个品牌，但都是常温包装，我们的产品是活性乳酸菌，采用保鲜包装，消费者在同等价格范围内肯定更愿意购买保鲜奶。而且我们的产品已全面进入餐饮渠道，销售额每个月都在上升，尤其是您附近的几家大型餐饮店，会有很多消费者到卖场里进行二次消费。我们公司采用"高价格高促销"的市场推广策略，所以，我们的产品给您的毛利点一定高于其他乳产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其二，从产品的功能上提炼。一般而言，各厂家的产品功能多是同中有异，所以我们在提炼功能卖点上主要侧重这一“异”字，使自己的功能卖点别具一格。但对于作为进攻或干扰竞争对手的产品系列，则是侧重异中求同，在“同”字上作文章，从而使提炼出的功能卖点能在终端起到干扰作用。对于不同系列产品的价格差异，有时也从产品的不同功能进行解释说明。比如“茶爽”牙膏强调自己的清新口气功能、“加氟加钙”牙膏强调自己坚固牙齿的作用，都赢得了自己忠实的消费者群体。

其三，从产品的参数上提炼。厂家为了确保产品的差异性，往往在同一技术参数指标上有细微的差别，而这一细微的差别正是厂家进行同类产品纵向比较的依托，而独有的技术参数更是产品的“靓点”。比如乐百氏的“27 层净化”等。提炼技术参数时，要注意把技术参数与消费者的心理利益点结合起来，讲解词要通俗易懂，富有督促力，能让消费者产生共鸣。例如：

我们这款微波炉与传统的微波炉不同，它不但无辐射，而且采用的节能技术还能保护食物的水分，使食物在加热的过程中减少水分蒸发，非常适合像您这样注重生活健康的人使用。

其四，从竞争对手的市场推广概念上提炼。当各品牌产品的功能设置、技术参数指标、产品性能、外观包装、市场推广手段等严重同质化时，消费者在终端选购商品时会表现得更加迷茫，产品在终端的角逐，最终由“力斗”转向“智斗”，主要表现在对品牌、产品定位、消费者的心理诉求上进行综合性的概念提炼。每个品牌都有自己独特的消费诉求概念，为了使自己的概念更加吸引消费者，更鲜明地与竞争品牌进行概念区分，销售人员应大量搜集竞争对手市场推广的新概念、新手段，进行系统分析，给合自己的产品特性进行概念提炼，如金利来品牌卖点：男人味，体现成功男人的魅力。最终以产品推广概念为纲，驾驭产品卖点，形成自己鲜明的销售主张。

（2）产品卖点提炼的原则

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其一，言之有据。提炼卖点绝不是漫无边际的凭空想象，必须建立在品牌、产品等载体上，提炼出来的卖点必须经得起推敲，最重要的是让客户信服。通常产品的卖点不止一个，而将哪一个卖点提炼为核心卖点并不仅仅取决于产品，而要根据市场需求及竞争关系而定。新概念（卖点）永远不能代替产品，必须建立在产品实物基础上，是否“确有其实”，是商家与骗子的分水岭。提炼核心卖点，也不是由技术人员确定的，像伟哥那样虚构概念。请记住，“不实在”是骗子，“太实在”是傻子。

其二，言之有理。客户在得知你的产品核心卖点时，一般会在口头或心里追问一句：“凭什么这么说?”这时你必须有足够的说服力，这就是产品核心概念的理论支撑体系。通俗地说，就是你要传递给消费者的独特的、具有说服力的“说法”。这一“说法”也许同行企业和同类产品都具备，关键是看谁能先说出来、讲清楚，并让客户认为这一特色与优势是你独有的。

美国有一个啤酒制造商，他的啤酒品质和生产过程与竞争对手并没有什么区别，于是他为自己的啤酒想出了一句“××牌啤酒瓶要经8次消毒才能罐装”的广告语，以此告诉消费者××牌啤酒是最卫生、最安全的。事实上，每一家啤酒生产商都要经过8次甚至更多次消毒才进行罐装，只是没有把它说出来而已。而当他第一个说出“8次消毒”概念之后，其他厂家已经没有办法在这一点上进行发挥了——即使你接着说“我的啤酒瓶是经过12次消毒”，也是抄袭别人，消费者会觉得你是跟在别人的屁股后面走路，没有新意，也未必会相信。

因此，支撑产品核心卖点的理由必须可信、易懂，便于表达、记忆和传播，一定要用客户听得懂、易于接受的语言去表达和交流。

其三，言之有别。提炼的核心卖点要尽量优于或有别于其他同类产品，要有自己的个性。

中国的洗发水市场可以说品牌林立，很难说哪一种洗发水的质量更

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

好。宝洁公司的飘柔定位在发质又飘又柔的感觉，潘婷定位于营养护理头发，海飞丝则定位于去除头屑烦恼。在产品定位如此细分的情况下，进军洗发水市场若没有独特的卖点是不可想象的。联合利华根据东方人的文化心理特征，推出的夏士莲黑芝麻洗发水突出“黑亮”的卖点，获得极大的成功。

突出自身特点要巧妙别致，给人以美感，有寓意、易识别、易记忆、易传播、吉利、不违背习俗，当然，太过直白和哗众取宠也不可取，要能够体现企业精神和产品特质，可延展，可持续。

其四，不言而喻。提炼隐性卖点，话不用说穿，大家心知肚明。

比如一家公司买汽车，究竟买什么车好呢？如果是使用者，比如说司机、办公室主任或某个副总，他一定会说，还是买奔驰好。因为奔驰是品位的象征，是成功的标志。不过，前提是油钱不用自己掏。如果油钱要自己掏，估计很多人都不会买“耗油大户”奔驰，而会优先考虑省油的车。所以说，这里就存在一个不能说出来的买点——不用自己掏油钱。相反，卖点却是公众一致认可的意见，即“买奔驰可以显示公司形象”，这个理由够充分吧！这样一来，买点和卖点统一了，生意也就做成了。

挖掘出隐性卖点，往往会成为交易达成的关键因素。不过，由于隐性卖点不能公开说出来，所以在挖掘时一定要把握好技巧，否则反而会把事情搞砸。

（3）卖点提炼的常用模式

其一，卖品质。品质一般是客户购买产品最关心的要素，比如服装品牌的感召力来自品质。因此，企业也经常在产品的品质上提炼卖点。卖品质通常以卖“专家”、卖“故事”、卖“售后服务”、卖“专业”的形式宣传自己的专业化，实际上也是以品质为卖点。比如，海尔冰箱的销售人员只是给顾客讲了海尔首席执行官张瑞敏上任时砸冰箱的故事，立马让顾客对海尔冰箱的质量肃然起敬。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其二，卖特色。如果产品具有区域性、历史性、民族性、稀缺性、技术领先等先天优势，那么它们也常常会被企业拿来作为卖点。从最早的卖产品到卖品质再变成卖生活方式，这种层层进化，正折射出了品牌嬗变的轨迹，也反映了消费形态所形成的生活方式。比如消费者要求服装品牌能体现他的个人价值或人生观，甚至可能是心情，这就产生了高档休闲服装的卖点。

其三，卖情感。当产品非常同质化，很难提炼出卖点的时候，用亲情、友情、爱情作卖点，是很多企业的惯用手法。“脑白金”保健系列等产品，就是以“卖情感”引发的购买热潮。

其四，卖服务。随着社会的发展进步，消费者的要求越来越高，亲情服务、24 小时服务、贴身服务等概念，就是有远见的企业针对消费需求变化而及时提出的。

其五，卖概念。概念营销已不是新话题，许多新概念成为产品的卖点。如贝纳通服装的“色彩联合国”概念；“小小别克”轿车的出现也将“经济型轿车”的概念进行了具体化的诠释。

其六，卖文化。近年来，以传统古典文化、乡村民俗文化、西方浪漫文化为代表的文化营销日趋增多，迎合消费者的多变需求，取得了非常良好的市场反响。说白了，文化营销就是以文化为卖点，如唐装、韩服等。

打造内衣文化，满足了消费者的精神需求也成为内衣销售趋势。如“爱慕·美丽中国行”活动期间，爱慕同时举行了一系列配套活动：“爱慕·美丽课堂”通过新浪网视频，推出内衣文化知识讲座；“缘梦中国”与活动随行，通过艺术化的表达形式，拍摄平面视觉影片；“内衣寻源”研究挖掘民族内衣文化的精髓，并倾情收购代表中国不同民族内衣文化的物品，以求对中华文化实施有效的保护和传承。

其七，卖感觉。所谓感觉，就是企业以服务或产品为载体，为消费者创造出的一种心理舒适与精神满足的享受。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

哈根达斯的“矜贵”是举世闻名的，动辄上百元的价位让普通冰淇淋自惭形秽，也让它享有“冰淇淋中的劳斯莱斯”的美称。经历了40多年的风雨兼程，1999年哈根达斯已在全球54个国家开设了900多家专卖店和几万家零售点，从西方到东方，从蓝眼睛到黄皮肤，它跨越了地域和种族的限制，成为追求高雅时尚生活人士的共同语言。哈根达斯已成为享誉全球的品牌，无论在哪里，只要一提到“哈根达斯”，人们心中便会激起温馨、甜蜜、时尚的涟漪。在许多人心里，哈根达斯卖的不是冰淇淋，而是对生活的梦想！

今天，这种心理舒适与精神满足，已经超越物质成为消费者最渴望得到价值。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 推介产品的语言艺术

销售人员要想让产品介绍富有诱惑力，激发客户的兴趣，刺激其购买欲望，就要讲究语言的艺术，向客户展示自己的语言魅力。

（1）寓巧于拙，将缺点“全盘托出”

当客户指出产品确实存在的缺点时，不要隐瞒，也不要置之不理，而应该做出积极的回应。比如，当客户提出产品的功能不如××品牌齐全时，不妨先肯定客户的意见，再指出产品的其他优势：“是的，不过它的其他功能正好可以因此而更充分地发挥作用，而且该产品的价格比其他同类产品的价格要低20%。”

现在很多销售人员说起商品的优点、好处来，头头是道，说得天花乱坠，千言万语讲不完，但该商品究竟有什么缺点，问起来却是哑口无言，或者干脆回答“没有缺点”。有些销售人员心里想的只是怎样把商品推销出去，于是向客户大谈特谈产品是多么完美，简直就是完美无瑕的美玉。结果客户听信销售人员的“美言”，高高兴兴地把商品买回家后，发现该商品根本不适合自己使用甚至有些产品有非常致命的缺点。这样一来，客户会对你有好感吗？客户还会再相信你，再买你的产品吗？

20世纪70年代初，美国一家房产公司在洛杉矶西北部开发出一片住宅区。数年之后，这片住宅区还有18套房屋没有售出，主要原因是距离这些房屋不远便是铁路，24小时之内火车会从这里经过3次。

无奈之下，开发商找到了洛杉矶市鼎鼎大名的房屋销售人员汤姆·霍金斯。而汤姆在短短3周之内就将闲置数年的房子全部售出。他是如何做

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到的呢？

他首先要求开发商将每户的价格提升200美元，然后用这笔钱为每户购买了一台彩色电视机。在那个时候，拥有一台彩色电视机是件十分了不得的事，因为绝大多数人都还只有黑白电视。

接着，汤姆特意选择了每天上午10点和下午3点这两个时段，也就是火车经过的时段，开放房屋，让人们参观。

“欢迎！请进！我要各位在这个特别的时刻进来参观，是因为这里的每一栋房子都有着独一无二的特点。我要你们仔细听听，然后告诉我你们听到了什么。”

接着，汤姆带领人们参观客厅，他指着那台彩色电视机说：“开发商将把这台漂亮的彩色电视机随同房子送给你们。他们这么做是有道理的，他们知道你们将不得不适应一段90秒钟的噪音，一天3次，但是很快你们就会习惯。”

汤姆转身将电视打开，将它调到正常的音量后说：“想象一下，你和你的家人坐在这里，观看电视。”接着，他停下来，等待由远而近的火车隆隆驶过。在这段90秒的时间里，每个人都很清晰地听到了火车的声音。

“各位，我要让你们知道，火车一天经过3次，每次90秒钟，也就是一天24小时中共有4分30秒钟的时间火车会经过，现在，请问问你们自己，愿意忍受这点小噪音来换得住在这栋美丽的房子中，并且拥有一台全新的彩色电视机吗？”

就这样，3周之后，18套房子全部售出。

任何产品都会存在一些缺陷，这些缺陷就是你销售时的不利因素，很多时候，它们会成为你销售失败的罪魁祸首。然而，永远不要把产品的缺陷当成一个秘密，因为这是一种欺骗行为，一旦顾客发现你在有意隐瞒，势必会导致你信誉的丧失。

（2）用幽默的语言来讲解

在日常生活中，幽默风趣的人总是受欢迎的。一个善于运用幽默的销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

售人员也会受到客户的欢迎。因为好听的话谁都爱听，再加上时不时地说一两句幽默的话，把大家哄高兴了，自然什么事都好办了。尤其是在和别人谈判的时候，往往一个玩笑就可以化解紧张的气氛，最终顺利达成协议。

一个幽默的销售人员这样开始和客户的交谈：“先生，您知道世界上最坏的东西是什么吗？我告诉您吧，是您的钱。”他这句话让客户十分好奇，于是不解地问道：“为什么最坏的是我的钱？钱可是大大的好东西啊，不然干吗人人都往死里赚啊？”销售人员笑着说：“您的钱本来可以买一台空调，让您凉爽一个夏天，可它们就是不干。”说到这里，双方都笑了。这种幽默又独特的开场白，让客户更愿意听他对空调的介绍。

日本推销大师齐藤竹之助说：“什么都可以少，唯独幽默不能少。”这是齐藤竹之助对销售人员的特别要求。许多人觉得幽默好像没有什么作用，其实他们是不知道怎么运用幽默。

据说，美国300多家大公司的企业主管参加了一项幽默意见调查。调查结果表明：90%的企业主管相信，幽默在企业界具有相当大的价值；60%的企业主管相信，幽默决定着一个人事业成功的程度。这一切说明，幽默对于现代人以及现代人的成功至关重要。

当然，幽默要运用得巧妙，要有分寸、有品位。在你打算轻松幽默一番之前，最好先分析你的产品和客户，一定要确信不会激怒对方，因为幽默对有些人根本不起作用，说不定还会适得其反。

（3）善用晕轮效应

晕轮效应就是借助名人效应的威力。比如推销一个茶杯，你与其向客户介绍茶杯的质量如何好，还不如跟他说“××明星都用我的茶杯”，这样更有说服力。

一位销售员推销某名牌运动鞋时，对顾客说道：“你看奥运会上，冲击百米金牌的人60%都穿着这个牌子的鞋，和世界百米王享用同一品牌，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那种感觉好极了!”

在某友谊商店里，一对外国夫妇对一枚标价8万元的翡翠戒指很感兴趣，销售员做了介绍后，见他们因价格昂贵而有些犹豫，于是说道：“某国总统夫人也曾对它爱不释手，只因价钱贵没买。”那位夫人一听，立即买下了。

因此，介绍和展示商品时要注意人们对一些名人的仰慕心理，告诉客户，这是某人最喜爱的商品，以此来吸引客户购买。

（4）用形象的描绘来打动客户

在展示和介绍商品时，善用比喻能制造一种轻松的气氛，使展示和介绍不致显得枯燥、呆板，如：

让你的头发一起来跳舞!

用了这种护肤霜，给你的皮肤穿上了衣服。

这样既形象生动地告诉了客户产品的优点，又使双方感受到了语言的美感，何乐而不为呢?

（5）用趣味语言发掘客户利益

我们来看这样一个例子：

钢琴刚发明出来的时候，琴商很渴望打开市场。最初的广告是向客户分析，原来世界上最好的木材，首先拿来做烟斗，然后再被选去制造钢琴。琴商从木材素质方面来宣传钢琴，当然引不起客户的兴趣。

过了一段时间，琴商改变了宣传策略，不再宣传木材质料。琴商向消费者解释，钢琴虽然贵，但物有所值。同时，琴商又提供优惠的分期付款办法。客户研究了分期付款的办法之后，感觉是很便宜，出很少的钱便可将庞然大物的钢琴搬回家中布置客厅，的确物有所值。不过，客户还是不肯掏腰包。

后来，琴商想了个新的宣传方法，他们的广告很简单：“将你的女儿

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

玛莉训练成贵妇吧!”此语一出，立即造成了轰动的效应。为什么呢?这是营销高手洞悉人性的秘诀。自此之后，钢琴就不愁销路了，因为这就是客户买钢琴的利益所在。

我们从事销售这一行业，最重要的是明白人性。为什么客户要掏腰包去买东西呢?多数是感情上的冲动，而不是理性逻辑的分析。令我们冲动的，是心情；而令我们有理性去进行逻辑分析的，是脑袋。脑袋令我们冷静，心情令我们激动。试比较一下，心的位置到钱包的距离，不是比脑袋到钱包的距离更短吗?所以，说话必须以客户的情感来打动他的心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 推介产品的说话禁忌

“买卖不成话不到，话语一到卖三俏”，销售的关键是把话说到位。反过来讲，话讲得不好、不到位，生意就会“跑”掉。因此，推介产品的时候，要注意说话的禁忌。

（1）永远不要对顾客说“没有”

不说“没有”，不是教你无中生有，而是要换个角度来说，并以肯定性的词语来表述“没有”。

如客户喜欢的产品（款式、型号）卖完了，一些销售人员会直接对客户说“这种没有了”。这样说其实是错误的，正确的说法是“现在只有这种（相似的）商品了”。这样说客户不会有被拒绝的感觉，而且容易产生“那就拿这种商品让我看看吧”的念头。

又如客户问：“有低脂麦片吗?”销售人员不能说：“没有，我们不卖这种麦片。”而要说：“我们现在只有××的高钙低糖麦片。”

（2）避免命令式，多用请求式

在与客户交谈时，微笑再展露一点，态度要和蔼一点，说话轻言细语一点，语气要柔和一点，采取征询、协商或者请教的口气与客户交流，切不可采取命令和批评的口吻。

人贵有自知自明，你要清楚自己在客户心里的地位，记住，——你不是客户的领导和上级，你无权对客户指手画脚，下命令或下指示。

命令式的语句是说话者单方面的意思，没有征求别人的意见，就强迫别人照着做；而请求式的语句，则是以尊重客户的态度，请求别人去做。

请求式语句可分成3种说法：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

肯定句："请您稍微等一等。"

疑问句："稍微等一下可以吗？"

否定疑问句："马上就好了，您不等一下吗？"

一般说来，疑问句比肯定句更能打动人心，尤其是否定疑问句，更能体现出销售人员对客户的尊重。

(3) 要讲"大白话"，忌术语过多

一般而言，大多数销售人员还是比较了解和熟悉自己公司的产品的，但正是他们的了解，使得他们在为客户做介绍的时候往往会犯一个错误，这就是：假设客户和自己一样对专业术语（名词）比较清楚。

例如："养鲜魔板"是某产品的一项技术，可以实现快速解冻和冷冻，使食物得以长久地保持新鲜。一些销售人员在给客户介绍的时候，喜欢说："这款冰箱配有养鲜魔板。"事实上，销售人员自己觉得很清楚，但是客户对此却很陌生，并不知道这是什么东西，感觉十分模糊，很多人甚至没有听清楚销售人员说的是哪几个字。所以，销售人员在给客户做介绍的时候，要用客户容易听懂的话来说，要用生活中的语言来说，要把抽象的名词用具体的功能来解释，告诉客户购买此产品可以得到的实实在在的好处是什么。

销售员："太太，这款滚筒式洗衣机采用不锈钢内胆，LED显示屏，水加热功率1 700W，洗涤功率220W，脱水功率280W，设有独立水温调节功能，有棉麻、羊毛、单漂、速洗等多个洗衣程序，是一款高性能、多功能，设计兼具人性化的洗衣机。"

客户："你介绍的都是什么呀，很多我都听不懂，就怕我买了之后不会用。"

销售员："可能是我介绍得太专业了，其实操作起来并不难。来，我先为您演示一下，然后您亲自试用感受一下。只要您通上电源，按动这个按钮，洗衣机就开始工作了。如果您清洗棉质衣服，可以再按一下……"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在介绍商品的时候，销售员需要将专业术语转化为通俗的语言。这并不是说销售员掌握专业的商品知识不好，而是说这些专业的知识最好运用在同行或是与专业型客户的交流过程中，这样才能发挥其应有的作用；如果用在与一般客户沟通的过程中，势必会让客户对商品感到费解。客户听不懂商品介绍，是不会轻易下决心购买的。

（4）说话不要“直白”

客户成千上万、千差万别，有各个阶层、各个方面的群体，他们的知识和见解不尽相同。在与客户沟通时，如果发现他在认识上有不妥的地方，也不要直截了当地指出来。一般人最忌讳在众人面前丢脸、难堪，俗语道：“打人不打脸，揭人不揭短。”我们要做到言之有物，因人施语，把握谈话的技巧、沟通的艺术，委婉一些。

（5）说话态度不能太生硬

销售人员在与客户说话时，声音要宏亮，语言要优美，要抑扬顿挫、节奏鲜明，语音有厚有薄，语速有快有慢，语调有高有低，语气有重有轻。切忌说话没有高低、快慢之分，没有节奏与停顿，生硬呆板，没有朝气与活力。

与客户谈话，态度一定要热情，语言一定要真诚，言谈举止都要流露出真情实感。俗话说：“感人心者，莫先乎情。”这种“情”是销售人员的真情实感，只有用自己的真情，才能换来客户的感情共鸣。

（6）不要虚夸产品

对于销售人员不实的言语行为，客户在使用产品的过程中，一定能够清楚地体会其真假。所以，千万不要因为想达到一时的销售业绩，就夸大产品的功能与价值，这样势必会埋下一枚“定时炸弹”，一旦产生纠纷，后果将不堪设想。

任何产品都有优点和不足，销售人员应该站在客观的角度和客户的立场上，清晰地向客户分析各类产品的优势，从而帮助客户“货比三家”，让客户心服口服地接受你的产品。任何的欺骗与夸大其辞的谎言都是销售的大敌，将阻碍你的事业发展。

（7）少用否定句，多用肯定句

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

肯定句与否定句意义恰好相反，不能随便乱用，但如果运用得巧妙，肯定句可以代替否定句，而且效果更好。

例如，客户问："这款有其他颜色的吗？"销售人员回答："没有。"这就是否定句，客户听了这话，一定会说："那就不买了。"于是转身离去。如果销售人员换个方式回答，客户可能就会有不同的反应。销售人员如果回答："真抱歉，这款目前只有黑色的，不过，我觉得高档产品的颜色都比较深沉，与您的气质、身份、使用环境也相符，您不妨试一试。"这种肯定的回答会使客户对其他商品产生兴趣。

（8）回避不雅之言

每个人都希望与有涵养、有品位的人一起共事，没人愿意与那些"粗口成章"的人交往。同样，在销售中，不雅之言对于销售产品必将带来负面影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8. 不要在客户面前诋毁竞争对手

当今社会，能够提供独一无二产品的公司已经不复存在，任何一个产品刚刚面市，立即就会有很多跟随者生产出类似的产品。竞争越来越激烈，没有哪家企业可以自信地拿下所有订单。对销售人员来说，每个客户都要通过竞争来获得。对于你与客户的合作来说，可以是双赢的结果；但对于你与竞争对手的竞争来说，永远都没有双赢的可能，只能是一个零和游戏。竞争对手赢了，你就是输；你赢了，竞争对手就是败。

那么，如何才能在这种零和游戏中胜出呢？关键是你对竞争对手了解多少。所以，在打电话之前，你除了要认清自己，了解客户之外，还要明白你所面对的竞争对手，并建立详细的竞争对手档案。

如果你非常了解竞争对手的销售状况及弱点，在争夺客户时就会得心应手，比较容易抓住销售机会；反之不但争夺不到竞争对手的客户，还会让客户对你的产品产生怀疑，影响公司形象。

有位销售经理曾经说过："我不相信单纯依靠推销术被动竞争能做好生意，但我相信禁止我的销售人员讨论竞争对手的情况是极大的错误。"由此可以看出掌握竞争对手情况的重要性。掌握竞争对手的情况主要包括竞争对手的售后服务和发展速度、产品的真正价格、竞争对手在销售中的弱点等。值得注意的是，纵然竞争对手有这样那样的不好，也千万不要在客户面前诋毁别人以抬高自己，这种做法非常愚蠢，往往会使客户产生逆反心理，认为你的竞争对手的产品更好一些。相反，如果你对竞争对手的优点给予肯定，会让客户感到你是一个诚实可信的人。

下面这位采购员的经历可以说明销售人员攻击竞争对手时，会造成什么样的不良后果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

李明在市场上招标，要购入一大批包装箱。很快，他收到了两份投标书，一份来自曾与他做过不少生意的公司。该公司的销售人员找上门来，问他还有哪家公司投标。他告诉了对方，但没有暴露价格。那个销售人员马上说道："噢，他们的电话营销人员王海确实是个好人，但他能按照您的要求发货吗？他们工厂小，我对他的发货能力说不清楚。他能满足您的要求吗？您要知道，他对他们要装运的产品也缺乏起码的了解。"

应该承认，这种攻击还算是相当温和的，但它毕竟还是攻击。李明听完这些话产生了一种强烈的好奇心，想到王海的工厂去看看，并和王海聊聊，于是亲自前去考察。最后，王海获得了订单，合同也履行得很出色。

有的时候，客户已经购买过竞争对手的产品，这时你在评论其产品时就须格外小心，因为批评该产品等于是对客户的判断能力提出怀疑，因此必须学会讲究策略。

销售人员："先生，您之前出差的时候经常带电脑吗？"

客户："是啊，方便嘛。"

销售人员："这样的话电脑就要轻巧，带出去才方便。"

客户："那是自然。"

销售人员："先生，我们的笔记本总重量是1.5千克，携带非常方便。而且，您喜欢玩游戏是吗？"

客户："是啊。"

销售人员："这样电脑就需要大容量。我们的电脑采用的是最新的技术，内存是4G，可以支持目前流行的所有大型游戏。"

客户："对不起，我还是比较信赖老牌子，不想买新产品。"

销售人员："先生，可以问一下您比较喜欢哪个品牌吗？"

客户："××和××的都不错。"

销售人员："您说得对，这两个品牌都是老牌子，机子很不错。就以××品牌为例，您认为它哪里做得比较好呢？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户："……"

销售人员："您看问题很全面，这款机子在这几个方面确实做得不错。不过，在实际使用中，牌子并不重要，重要的是适合自己，您说是吗？"

客户："对。"

销售人员："那我们就来对比一下这几款机子，看看哪种更合适您。首先，同样的配置、同样的服务，我们的价位比××和××品牌的便宜了1 000元；其次……总的来看，这种新的机子对您来说显然更合算。您认为呢？"

客户："我能不能看看样机？"

在销售过程中，以下几点是销售人员必须谨记的：

其一，不贬低、诽谤同行的产品是销售人员的一条铁的纪律。记住，把别人的产品说得一无是处，绝不会给你的产品增加一点好处。

其二，除了给竞争对手真诚的赞赏外，还要尽量掌握他们的情况。

其三，在实际行动中，应勇于承认竞争对手的优势。

其四，有时，竞争异常激烈，必须采用直接对比试验来确定竞争产品的优劣，比如销售人员在销售农具、油漆和计算机时就经常这样做。如果你的产品运行起来后，客户马上就可以看到它的优点，采用这种对比试验进行推销再有效不过了。但是，如果客户本来就讨厌开快车，你还向他证明你的车比另一种车速度快，那就是不得要领了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第五章

业务谈判口才



在商务谈判中，瞬息之间，利益攸关；三尺桌面，风起云涌。谈判的整个过程也就是运用口才的过程，在双方势均力敌的情况下，口才便是决胜的重要法宝。深谙商务谈判的奥秘，懂得利用说话技巧者，往往能于谈笑间攻占市场、广拓财源，最终在商场逐鹿中傲视群英。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 谈判语言特点和表述技巧

成功的谈判是谈判双方出色运用“语言”艺术的结果，所以懂得在谈判中运用谈判语言特点与表达技巧至关重要。

（1）谈判语言特点

其一，客观性。从供方来说，谈判语言的客观性主要表现在：介绍本企业情况要真实；介绍商品性能、质量要恰如其分，同时可附带出示样品或进行演示，还可以客观介绍一下用户对该商品的评价；报价要恰当可行，既要努力谋取己方利益，又要不损害对方利益；确定支付方式要充分考虑到双方都能接受、双方都较满意的结果。

谈判语言具有客观性，就能使双方自然而然地产生“以诚相待”的印象，从而促使双方立场、观点相互接近，为下一步取得谈判成功奠定基础。

其二，针对性。谈判语言的针对性是指语言要始终围绕主题，有的放矢。具体来说，谈判语言的针对性包括：针对某类谈判，针对某次谈判的具体内容，针对某个具体对手，针对同一个对手的不同要求等，要有针对性地使用不同的语言，做到有的放矢。模糊、啰唆的语言，会使对方疑惑、反感，降低己方威信，成为谈判的障碍。

其三，逻辑性。谈判语言的逻辑性是指谈判者的语言要符合思维的规律，表达时概念要明晰，判断要准确，推理要严密，要充分体现其客观性、具体性、连续性和思辨性，论述要有说服力。这就要求谈判者要有缜密的逻辑思辨能力。因此，谈判者在谈判前要掌握大量相关资料，加以分析整理。只有将具有逻辑规律的语言表达出来，才能为谈判对手所理解和认同。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其四，规范性。谈判语言的规范性是指谈判过程中的语言表达要文明、清晰、严谨、精确。

第一，谈判语言必须坚持文明礼貌的原则，必须符合商界的特点和职业道德要求。

第二，谈判所用语言必须清晰易懂。

第三，谈判语言应当注意抑扬顿挫和轻重缓急，避免吐舌挤眼、语不断句、嗓音微弱、大吼大叫或感情用事等。

第四，谈判语言应当准确、严谨，特别是在讨价还价等关键时刻，更要注意一言一语的准确性。

（2）表述技巧

谈判时，要取得良好的谈判效果，必须注意语言表达技巧。

其一，抑扬顿挫。说话过程中的一些细节问题，如停顿、重点、强调、说话的速度等，往往容易被人们忽视，而这些都会在不同程度上影响说话的效果。

一般来说，当说话者要强调谈话的某一重点时，停顿是非常有效的。实践表明，说话时应当每隔 30 秒钟停顿一次，一是加深对方的印象，二是给对方机会，对对方提出的问题做出回答或加以评论。当然，适当的重复也可以加深对方的印象。有时说话者还可以运用加强语气、提高说话声调以示强调，或显示说话的信心和决心。这样做要比使用一长串的形容词效果更好。

说话声音的改变，特别是恰到好处的抑扬顿挫，可避免使人感到枯燥无味，吸引对方的兴趣。此外，清晰、准确的发音，圆润动听的嗓音，也有助于增加讲话的效果。

在商务洽谈中，应注意根据对方是否能理解你的讲话，以及对讲话重要性的理解程度，控制和调整自己说话的速度。在向对方介绍谈判要点或阐述主要议题时，说话的速度应适当减慢，以便对方听清楚并记下来。同时，也要密切注意对方的反应。如果对方感到厌烦，可能是因为你过于详尽地阐述了一些简单易懂的问题，说话啰唆或一句话表达了太多的意思。如果对方注意力不集中，可能是你说话的速度太快，对方跟不上你的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

思维。

其二，语句婉转。谈判中，婉转的谈吐表现为：说话语气亲切，语调柔和，语言含蓄委婉，说理自然，等等。这样做会使谈判对手感到亲切愉悦，所谈之言易于入耳生效，有较强的说服力，往往能收到以柔克刚的谈判效果。

出言不逊、恶语伤人，会引起对方的反感和不满，通常也会给谈判造成障碍，甚至导致谈判破裂。有经验的谈判者常借助高超的技巧，富有文采的语言，既创造和谐、礼貌的气氛，又明确地表达自己的主张和观点，维护自己的立场。

另外，在谈判过程中应及时缓和紧张气氛，当问题本身颇为复杂时，通常还得使用“缓动”的技巧。比如“不过……”就是经常被使用的一种说话技巧。

一位著名的电视节目主持人在访问某位特别来宾时，就巧妙地运用了这种技巧。“我想您一定不喜欢被问及有关私生活的情形，不过……”这个“不过”等于一种警告，警告特别来宾：“虽然您不喜欢，不过我还是要……”

在日常用语中，与“不过”同义的还有“但是”“然而”“虽然如此”等，以这些转折词作为提出质问时的“前导”，会使对方比较容易作答，而且又不致引起其反感。“不过……”具有诱导对方回答问题的作用。前面所说的那位主持人，接着便这么问道：“不过，在电视机前的观众，都热切地希望能更进一步地了解有关您私生活的情形，所以……”这样一来，特别来宾即使不想回答，想拒绝也是非常困难的。

其三，灵活应变。谈判过程中通常会遇到一些意想不到的尴尬情况，要求谈判者具有灵活的语言应变能力，巧妙地摆脱困境。

当遇到对手逼你立即做出选择时，你若是说“让我想一想”之类的语言，会被对方认为缺乏主见，从而在心理上处于劣势。此时，你可以看看表，然后有礼貌地告诉对方：“真对不起，我得与一个约定的朋友通电话，请稍等5分钟。”于是，你便很得体地赢得了5分钟的时间。

又如，你现在的谈判对手在前段时间曾和你谈过一个有关土地买卖的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题，当时对方觉得他所提出的价格非常合理，但事后却愈想愈不对劲，感觉价格太低，自己吃了个大亏。在这种情况下，当这位谈判对手再度与你面对面讨论另一个有关土地买卖的问题时，必然是心不平气不和的。所以，不论你开出的价格多么合理，对方都不会轻易同意。他之所以不肯同意，并非价格不合理，而是他已打定主意，要以更高的价格把土地卖出，以“强”补前一次的损失。

类似的例子经常会发生，因此，当你发现眼前的谈判对手心有不平时，就应当慎重处理，小心应付。此时化干戈为玉帛的最好方式，便是一开始便诚恳地、开门见山地向对方做出解释，以消除其蓄积于心中的不满与怨气。

也许你可以这么说：“上一次土地买卖的事已经过去了，现在想来，确实有些抱歉，不过……”用诚恳的话语表达自己的歉意，从而使对方心中不再怨恨不平，使谈判顺利进行。

其四，巧用无声的语言。谈判时，谈判者通过姿势、手势、眼神、表情等非发音器官来表达的无声语言，在谈判过程中通常会发挥非常重要的作用。沉默是金，在有些特殊环境里，恰到好处的沉默可以取得意想不到的效果。

许多谈判得以顺利进行的重要条件就是融洽友好的气氛，所以，谈判者必须使自己的语言文明礼貌、分寸得当，使谈判双方始终处于一种尽可能友善的气氛中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 和“言”悦色的谈判韬略

关于谈判之道，一位专家曾经说过：“一个老谋深算的人应该对任何人都不说威胁之词，不发辱骂之言，因为两者都不能削弱敌人的力量。威胁会使他们更加谨慎，使谈判更加艰难；辱骂会增加他们的怨恨，并使他们耿耿于怀，想以言辞伤害你。”

确实，谈判不同于决一胜负的棋赛，如果纯粹以一决雌雄的态度展开谈判，谈判者势必要竭力压倒对方，以达到自己单方面期望的目标，即使善于言辞，也要冒一败涂地的风险。因为策动人们谈判的动力是“需要”，双方的需要及对需要的满足是谈判的共同基础，对于共同利益的追求是取得一致的巨大动力。因此，真正成功的谈判，每一方都是胜利者。

一般来说，谈判可分为合作性谈判和竞争性谈判两大类型。不管是哪种类型的谈判，都必须和“言”悦色“烧热炉灶”，以创造融洽气氛，建立相互信任的人际关系。具体方法如下：

（1）礼貌用语，以“和”为贵

有个美国人到曼哈顿出差，想在报摊上买份报纸，但他发现自己未带零钱，只好递过10美元整钞对报贩说：“找钱吧！”谁知报贩很不高兴地说：“先生，我可不是在上下班时来替人找零钱的。”这时，守在马路对面的朋友想换种说话方式去碰碰运气。他过来对报贩说：“先生，对不起，不知您是否愿意帮助我解决这个困难，我是外地来的，想买份这儿的报纸，但只有一张10美元的钞票，该怎么办？”结果，报贩毫不犹豫地把一份报纸递给他，并且友好地说：“拿去吧，等有了零钱再给我。”

后者的成功在于礼貌待人、和言悦色，满足了对方“获得尊重的需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要”，从而赢得了对方的合作。

在谈判中，即使受了对方不礼貌的过激言辞的刺激，你也应保持头脑冷静，尽量以柔和礼貌的语言表述自己的意见。尽量避免使用一些极端用语，诸如“行不行？不行就算了！”“就这样定了，否则拉倒！”这些话会激怒对方，把谈判引向破裂。

（2）改变人称，巧加评判

在谈判过程中，即使你的意见是正确的，也不要动辄对对手的行为和动机妄加评判，因为如果谈判失误，将会造成对立而难以合作。

当你发现对方对某项统计资料的计算方式不合理时，如果贸然评论说：“您对增长率的计算方式全都错了。”对方听了，显然会难以接受。如果将这句话改变人称并换一种表述方式，效果就大相径庭了：“我的统计结果和您的有所不同，我是这样计算的……”对方听后就不会产生反感了。

这种方法的诀窍是：将“你”换成“我”，将评判的口吻改成自我感受的口吻。

在一般的场合，我们还应注意尽量避免使用以“我”为中心的提示语，诸如“我认为……”“依我看……”“我的看法是……”“我早就这么认为……”等，上述每一句开头的“我”都可改为礼貌用语“您”。

在谈判终了时，最好能给谈判对手以正面评价，并中肯地把谈过的问题予以归纳。例如：

您在这次谈判中的表现很出色，给我留下了深刻印象。

您处理问题大刀阔斧，钦佩，钦佩！

今天会谈在某问题上达成一致，但在某方面还要再谈。

（3）多用肯定，婉言否决

首先，在谈判中不同意对方的观点时，不要直接选用“不”这个具有强烈对抗色彩的字眼。即使对方态度粗暴，也应和颜悦色地用肯定句型来表述否定的意思。

比如，当对方情绪激动、措辞逆耳时，不要指责说：“您这样发火是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

没有道理的！”而应换之以肯定句说：“我完全理解您的心情。”这样说既婉转地暗示“我并不赞成您这么做”，又使对方听了十分悦耳，对你的好感油然而生。

其次，当谈判陷入僵局时，也不要使用否定对方的任何字眼，而要不失风度地说：

在目前的情况下，我们最多也只能做到这一步了。

当谈判出现困难，无法达成协议时，为了突破困境，使谈判继续进行，可使用下列解围语：

真遗憾，只差一步就成功了！
就快要达到目标了，真可惜！
行百里者半九十，最后阶段是最难的啊！
这样做，肯定对双方都不利！
再这样拖延下去，恐怕最后结果不妙。
事已至此，懊恼也没有用，还是让我们再做一次努力吧！
我相信，无论如何，双方都不希望前功尽弃！

最后，有时为了不冒犯对方，可适当运用“转折”技巧，即先予肯定、宽慰，再转折，委婉地否定并阐明自己的难处。例如：

是呀，但是……
我理解你的处境，但是……
我完全懂得你的意思，也完全赞成你的意见，但是……

这种貌似承诺，实则什么也没接受的语言表达方式，体现了“将心比心”这一古老的心理战术。它表达了对对方的同情和理解，而赢得的却是“但是”以后所包含的内容。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 谈判入题技巧

谈判双方刚进入谈判场所时，难免会感到拘谨，尤其是谈判新手，在商务谈判中，往往会产生忐忑不安的心理。此时，恰当的入题可以迅速将谈判带入正轨，更能够确定适合己方的良好谈判节奏。

（1）寒暄制造和谐气氛

谈判之初，谈判双方接触的第一印象十分重要，言谈举止要尽可能创造友好、轻松的良好谈判气氛。作自我介绍时要自然大方，不可露出傲慢之意。被介绍到的人应起立微笑示意，可以礼貌地说“幸会”“请多关照”之类。询问对方要客气，如“请教尊姓大名”等。如有名片，要双手接递。介绍完毕，可选择双方都感兴趣的话题进行交谈，稍作寒暄，以沟通感情，创造融洽气氛。

谈判之初的重要任务是摸清对方的底细，因此要认真倾听对方谈话，细心观察对方的举止表情，并适当给予回应，这样既可了解对方的意图，又可表现出尊重与礼貌。

（2）迂回入题

为避免谈判时单刀直入、过于直露而影响谈判的融洽气氛，谈判时可以采用迂回入题的方法，如下所示：

一是从题外话打开话题。这有助于缓解紧张气氛、建立良好的谈判环境。通常可将季节或天气情况、目前流行的事物、近期社会新闻、旅行、艺术、社会名人等作为话题。通过题外话入题，切忌落俗套，像“啊，今天天气真好啊”之类的开场白只会让你看起来像个傻瓜——即使英国人，也很少用如此俗套的话语作为重要商务谈判的开场白。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

二是从介绍己方谈判人员入题，通常可简略介绍一下自己一方人员的职务、学历、经历、年龄等，这样既能打开话题，消除对方的忐忑心理，又能充分显示了我方的强大阵容，给对方造成一定压力。

三是从“自谦”之语入题。如果对方来到己方所在地谈判，可谦虚地表示各方面照顾不周，可称赞对方的到来使己处蓬荜生辉，或者谦称自己才疏学浅，缺乏经验，希望通过谈判建立友谊，等等。当然，自谦要适度，否则会被对方认为是虚伪而缺乏诚意。

四是从介绍己方的生产、经营、财务状况等入题。这样做可先声夺人，提供给对方一些必要的资料，充分显示己方雄厚的财力、良好的信誉和质优价廉的产品等基本情况，从而坚定对方谈判的信心。需要注意的是，采用这种开场方法，说话一定要慎重，应该使用概念性或模糊性的语言，点到为止，正所谓言多必失，信口开河很容易泄露可能影响到谈判的信息。

（3）开门见山，坦诚入题

开门见山、坦诚以待是谈判所提倡的。尽管在谈判中，坦诚直率也会冒风险，有时会被对方利用而逼迫你让步，但它仍不失为一种好的开局技巧。坦诚直率不但可以把对方想知道的情况坦诚相告，而且可以站在对方的立场上设想并回答一些问题，同时还可以适当透露己方的某些动机和真实想法，这是获得对方好感和信赖的好方法。它还能满足听者的自我意识感及充分的权威感，有助于谈判的深入。它还有利于提高谈判效率，节约谈判时间，避免不必要的矛盾和纠缠，从而取得预期的谈判效果。

一个经济实力较弱的小厂在与一个实力强大的大厂谈判时，小厂的主谈人为了消除对方的疑虑，向对方表示道：“我们摊子小，实力不够强，但人实在，信誉好，产品质量符合贵方的要求，而且成本较其他厂家低。我愿真诚平等地与贵方合作。我们谈得成也好，谈不成也罢，我们这个‘弟弟’起码可以与你们这个‘大兄长’交个朋友，并向你们学习生产、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

经营及谈判的经验。”

上述这番肺腑之言不仅可以表明自己的开局意图，而且可以消除对方的戒备心，赢得对方的好感和信赖，有助于谈判的深入进行。

（4）营造优势，冲击入局

一般来说，谈判各方都希望谈判开局的气氛是轻松、和谐、平等的，但是在商务谈判的某些场合，有时也会出现非常不融洽的情况。比如，有的谈判人员自恃经济实力强、企业规模大，一开始就表现出冷漠、傲慢，以居高临下之势百般刁难对方，有的利用手中的紧俏商品或对方急需的原材料，来卡对方的脖子，甚至伤害对方的感情，等等。对于这种情况，谈判者一方面要承认它、正视它，另一方面则采用巧妙的手段来对付它，其中，冲击式技巧就是可以利用的一种手段。

一位客商利用某企业急需他们原料且濒于停产之机，大肆抬高交易条件，并且出言不逊，伤害该企业谈判人员的感情，诋毁该企业的名誉。在这种情况下，该企业谈判人员在谦恭、退让之后，突然拍案而起，采用了冲击式技巧。他指责对方道：“贵方如果缺乏诚意，可以请便。我们尚有一定的原料库存，并且早就做好了转产的准备，想必我们今后不会再有贸易往来。先生，请吧！”由于谈判双方已经投入了一定的人力、财力，加上利益所在和双方的一阵调和，这种冲击式的表达技巧产生了应有的效果，促使对方终于坐下来开始真诚的谈判。

值得指出的是，除非万不得已，不可随意采用这种技巧，即使采用，也不要给对方的行为定性或批评其动机，更不能有失礼节，进行人身攻击，伤害对方的感情，因为这样做于事无补，也无法扭转对立局面。

（5）先谈细节，后谈原则性问题

围绕谈判的主题，先从谈判的细节问题入题，条分缕析，丝丝入扣，待各项细节问题谈妥之后，也会自然而然地达成原则性的协议。

（6）先谈一般原则，后谈细节问题

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一些大型的经贸谈判，由于要谈判的问题千头万绪，双方高级谈判人员不应该也不可能介入全部谈判，往往要分成若干等级，进行多次谈判，这就需要采取先谈原则问题、再谈细节问题的谈判方法。只有双方就原则问题达成一致，谈判细节问题才能有依据。

（7）从具体议题入手

大型商务谈判总是由具体的一次次谈判所组成，在具体的每一次谈判会议上，双方可以首先确定本次会议的商谈议题，然后再从这一具体议题入手进行谈判。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 谈判的发问技巧

提问在商务谈判中扮演着十分重要的角色，它有助于信息的搜集，引导谈判走势，诱导对方思考，同时对方的回答也可相对形成有效的刺激。

（1）发问的基本原则

其一，明确提问内容。提问者首先应明确自己问的是什么。如果你要对方明确地回答你，那么你的问话也要具体明确，例如：“你们的运费是怎样计算的？是按每吨重计算，还是按交易次数估算的？”

提问一般只是一句话，因此一定要用语准确、简练，以免含混不清，让对方产生不必要的误解。

为了更好地发挥问话的作用，问话之前的思考、准备是十分必要的。思考的内容包括我要问什么，对方会有什么反应，能否达到我的目的，等等。必要时也可先把提出问题的理由解释一下，这样就可避免许多意外的麻烦和干扰，达到问话的目的。

其二，注意问话的时机。提问的时机也很重要。如果需要以客观的陈述性的讲话作开头，而你却采用提问式的讲话就很不合适。如果双方一接触，主持人就宣布说：“大家已经认识了，交易内容也都清楚了，有什么问题吗？”这显然也是不合适的。因为双方代表还需各自阐述自己的立场、观点，提出具体条件，过早的问话会令人摸不着头脑，也使人感到为难。

把握提问的时机还表现为，交谈中出现某一问题时，应该等对方充分表达之后再提问。过早过晚提问都会打断对方的思路，而且显得不礼貌，也会影响对方回答问题的兴趣。

掌握问话的时机，还可以控制谈话的引导方向。如果你想从被打岔

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的话题中回到原来的话题上，可以运用发问；如果你希望别人注意你提及的话题，也可以运用发问，凭借连续提问，把对方引导到你希望的结论上。

其三，考虑问话对象的特点。对方坦率耿直，提问要简洁；对方爱挑剔、善抬杠，提问要周密；对方羞涩，提问要含蓄；对方急躁，提问要委婉；对方严肃，提问要认真；对方活泼，提问要诙谐。

（2）选择恰当的提问方式

其一，使用间接提问。间接提问使表达更客气，更礼貌。在商务谈判中，提问几乎贯穿谈判的全过程，大多数提问都是说话者力求获得信息。这样，根据礼貌等级，提问越间接，表达越礼貌。

其二，使用选择性提问。选择式提问往往以“能不能”“可不可以”“要不要”“是不是”等形式出现。这样发问，限制了对方回答问题的范围，使其无法含糊其辞，从而使其观点明朗化。

某商场休息室里经营咖啡和茶，刚开始服务员总是问顾客：“先生，喝咖啡吗？”或者是：“先生，喝茶吗？”其销售额平平。后来，老板要求服务员换一种问法，“先生，喝咖啡还是茶？”结果销售额大增。

结果之所以如此不同，原因在于，第一种问法容易得到否定回答；而后一种是选择式，大多数情况下，顾客会选一种。

其三，使用假设性提问。假设性提问包括假设式提问和隐含式提问两种。

假设式提问是指谈判者在假设某种前提下一种故意的发问形式。假设式提问往往可以使对方麻痹大意，轻易就范。

在一场货物买卖谈判中，双方就价格问题难以达成一致，买方经过精心策划，做出了下列提问：“尊敬的先生，当一件成品所需的原材料开始降价，那么随着成本的下降，其价格是否应降低呢？”“是的，毫无疑问！”“当一件产品的包装改用简易包装，那么它的价格是否应降低呢？”“是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的!”“那么你方在国家原材料价格大幅度降价，产品又改用简易包装的情况下，为什么还坚持原来的价格呢?”直到这时，卖方才发现落入了陷阱，无言以对，只能应对方的要求降低产品的价格。

隐含假设式提问，是指谈判者将难以使人接受的观点隐含在问话中的一种故意发问。在逻辑上，人们通称这种问语为“复杂问语”。隐含式假设提问也是为了诱人上当，但这种引人上当的手法更隐蔽也更高超。下面是隐含假设式提问的一个经典案例：

有一天，华盛顿家里丢了一匹马，他几经打探，得知是一位邻居偷走了马，就和一位警官去索要。但邻居却声称那是他自己的马，华盛顿灵机一动，走上前去，用双手捂住马的眼睛，然后对邻居说：“告诉我，你的马哪只眼睛瞎了?”“右眼。”邻居答道。华盛顿放开蒙右眼的手，马的右眼并不瞎。“我说错了，马的左眼才是瞎的。”邻人急着争辩道。华盛顿放开蒙左眼的手，马的左眼也不瞎。“我又说错了?”邻人还想狡猾地辩解。“是的，你错了。”警官说，“已经证明马不是你的了，你必须把它还给华盛顿先生。”

华盛顿的高妙之处在于，他的问话里“马的哪只眼睛是瞎的”隐含着“这匹马有一只眼睛是瞎的”这样一种假定。而邻居误信了这种假定，于是瞎猜一气，结果自露马脚。

在谈判过程中，谈判者根据具体情况，设计、使用上述两种发问技巧，有时能取得出奇制胜的效果。在谈判面临困难时，谈判者不妨试一试。

其四，使用恭维性提问。在商务谈判初期通常很难把握对方的真实意图，难以提出有效的问题，使谈判无法取得实质性的进展，这时当务之急就是了解对方的真实意图等相关信息。从语言策略讲，通过赞美有可能探测对方的谈判意图，获得相关信息；从心理策略讲，赞美可以缩短谈判双方的心理距离，融洽谈判气氛，有利于达成协议。但是，运用赞美恭维的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

谈判策略时，需要注意以下几点：第一，态度上要真诚，尺度上要做到恰如其分，如果过分吹捧，就会变成一种嘲讽，第二，方式上要尊重谈判对方人员的个性，考虑对方人员的自我意识，第三，效果上要重视被赞美者的反应，如果对方有良好反应，可再次赞美，锦上添花，如果对方显得淡漠或不耐烦，则应适可而止。

此外，还要把握好提问的难易度。刚开始发问时，最好选择对方容易回答的问题，比如“这次假期玩得愉快吗”之类与主题无关的问话，能够松弛对方紧张的情绪。如果一开始就单刀直入地提出令人左右为难的问题，很可能使场面僵化、争端白热化，得不偿失，因此可以采用先易后难的提问方式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 谈判的答复技巧

在谈判中答复问题，是一件很不容易的事情。因为谈判者回答的每一句话都负有责任，都会被对方理所当然地认为是一种承诺，这便给回答问题的人带来了一定的精神负担和压力。因此，一个谈判者水平的高低，很大程度上取决于其答复问题的水平。

那么，怎样做才能回答得巧妙，令对方心服口服呢？以下几点可供参考：

（1）答复的基本策略

回答问题时要想做到逻辑严密、滴水不漏，必须掌握几个基本策略。

其一，回答问题之前，要给自己留有思考时间。有人喜欢将生活中的习惯带到谈判桌上去，即对方提问的声音刚落，就急着马上回答问题，这种做法很不明智。在谈判过程中，回答问题的速度绝不是越快越好，因为它与竞赛抢答是性质截然不同的两回事。

人们通常有这样一种心理：如果对方问话与己方回答之间沉默的时间越长，会让对方感觉我们对此问题欠缺准备，或以为我们被问住了；而如果回答得很迅速，就显示出我们做好充分准备，也显示了己方的实力。其实不然，谈判经验告诉我们，在对方提出问题后，我们可通过点支香烟或喝一口茶，或调整一下自己坐的姿势和椅子，或整理一下桌子上的资料文件，或翻一翻笔记本等动作来延缓时间，考虑一下对方的问题。这样做既显得很自然、得体，又可以让对方看得见，从而减轻和消除对方由此产生的心理压力，何乐而不为？

其二，考察对方提问的目的和动机，决定是否回答和怎样回答。谈判者在谈判桌上提出问题的目的往往是多样的，动机也往往是复杂的。如果

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们没有深思熟虑，弄清对方的动机，就按照常规来做出回答，效果往往不佳。如果我们经过周密思考，准确判断对方的用意，便可做出一个独辟蹊径的、高水准的回答。

艾伦·金斯伯格是美国著名的诗人，在一次宴会上，他向中国作家提出一个问题，并请中国作家回答。这个问题是："把一只2.5千克重的鸡装进一个只能装500毫升水的瓶子里，用什么办法把它拿出来？"中国作家回答道："您怎么放进去的，我就会怎么拿出来。您凭嘴一说就把鸡装进了瓶子，那么我就用语言这个工具再把鸡拿出来。"

这可谓绝妙回答的典范。谈判人员如果能在谈判桌上发挥出这种水平，能算得上比较出色的谈判人员。

其三，不要彻底回答。不要彻底回答是指答话人将问话的范围缩小，或只回答问题的某一部分。有时对方问话，如果全部回答，将不利于己方。例如，对方问："你们对这个方案怎么看，同意吗？"这时，如果马上回答同意，时机尚未成熟，因此可以说："我们正在考虑、推敲，有些条款应该是可行的……"

对于应该让对方了解，或者需要表明己方态度的问题要认真回答，而对于那些可能会有损己方形象、泄密或一些无聊的问题，也不必为难，不予理睬便是最好的回答。当然，用外交活动中的"无可奉告"一语来拒绝回答，也是回答这类问题的好办法。

其四，不要确切回答。模棱两可、弹性较大的回答有时很必要。谈判专家认为，谈判时针对问题的回答并不一定就是最好的回答。回答问题的要诀在于知道该说什么和不该说什么，而不必考虑所答的是否对题。例如，对方问："你们打算购买多少？"如果你觉得先说出订数不利于讲价，可以说："这要根据情况而定，看你们的优惠条件是什么？"这类回答通常采用比较的语气，如"据我所知……""那要看……而定""至于……就看你怎么看了"。

其五，对于不知道的问题不要回答。有时尽管我们准备得很充分，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也难免会遇到陌生难解的问题，这时，切不可为了维护自己的面子强作答复。这样做不但有可能损害己方利益，而且对维护自己的面子也是丝毫无补。

我国某公司与美国外商谈判合资建厂事宜时，外商提出有关减免税收的请求。中方代表恰好对此不是很有研究，或者说是一知半解，但为了能够谈成，就盲目地答复了，结果使自己陷入十分被动的局面。

经验和教训一再告诫我们，遇到不懂的问题，应坦率地告诉对方不能回答，或暂不回答，以避免付出不应付出的代价。

有时，可以借口资料不在，暂时无法详细回答问题，冲淡必答的气氛。

有时，对方提出的某个问题可能很难直接从正面回答，但又不能用拒绝回答的方式来逃避问题。这时可以用避正答偏的办法，即故意避开问题的实质，而将话题引向歧路，借以破解对方的进攻。比如跟对方讲一些与此问题既有关系又无关系的问题，东拉西扯，不着边际，说了一大堆话，看上去好像回答了问题，其实并没有回答，其中没有几句话是管用的。

（2）答复的语言技巧

在谈判过程中，对于对方提出的问题，我们有时不便向对方传达自己的信息，对一些问题不愿回答又无法回避，这时，巧妙的应答技巧不仅有利于谈判的顺利进行，还能活跃谈判气氛。

其一，使用模糊的语言。在商务谈判中，对一些不便向对方传达的信息或不愿回答的问题，可以运用模糊用语，闪烁其词、避重就轻、以模糊应对的方式解决。模糊语言一般分为两种表达形式：一种是用于减少真实值的程度或改变相关的范围，如“有一点”“几乎”“基本上”等；另一种是用于说话者主观判断所说的话或根据一些客观事实间接所说的话，如“恐怕”“可能”“对我来说”“我们猜想”“据我所知”等。

其二，使用委婉的语言。商务谈判中有些话语虽然正确，但对方却觉得难以接受。如果把言语的“棱角”磨去，也许对方就能从情感上愉快地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

接受。比如，少用“无疑、肯定、必然”等绝对性词语，改用“我认为、也许、我估计”等；若拒绝别人的观点，则少用“不、不行”等直接否定，可以说“这件事，我没有意见，但我得请示一下领导”，以达到特殊的语言效果。

其三，使用幽默含蓄的语言。商务谈判的过程也是一种智力竞赛、语言技能竞争的过程，而幽默含蓄的表达方式不仅可以传递感情，还可以避开对方的锋芒，是紧张情境中的缓冲剂，可以为谈判者树立良好的形象。例如，当对方的问题或议论过于琐碎无聊时，可以肯定对方是在搞拖延战术。如果我们对这些琐碎无聊的问题或议论一一答复，就中了对方的圈套，可如果不答复，又会使自己陷入“不义”，从而导致双方关系的紧张。这时，我们可以运用幽默含蓄的文学语言这样回应对方：

感谢您对本商品这么有兴趣，我绝对想立即回答您的所有问题，但根据我的安排，您提的这些细节问题在我介绍商品的过程中都能得到解答。我知道您很忙，只要您等上几分钟，等我介绍完之后，您再把我没涉及的问题提出来，我肯定能为您节省不少时间。

“您说得太快了。请告诉我，在这么多的问题当中，您想首先讨论哪一个？”在商务谈判中，双方的接触、沟通与合作都是通过反复的提问、回答等来实现的，巧妙应用语言艺术提出创造性的解决方案，不仅可以满足双方的利益需要，还能缓解沉闷的谈判气氛，有利于谈判的顺利进行。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 谈判的报价技巧

商业谈判的主要内容是价格、交货期、付款方式及保证条件这四大项，而价格因素往往是业务谈判的焦点。谈判中，报价是必不可少的中心环节。那么，究竟哪一方应先报价？先报价好还是后报价好？还有没有别的报价方法？

依照惯例，发起谈判者应该先报价，投标者与招标者之间应由投标者先报，卖方与买方之间应由卖方先报。先报价的好处是能先行影响、制约对方，把谈判限定在一定的框架内，在此基础上最终达成协议。比如，你报价 10 000 元，那么，对手很难奢望还价至 1 000 元。南方一些地区的服装销售商，就大多采用先报价的方法，而且他们报出的价格，一般要超出顾客拟付价格的一倍乃至几倍。1 件衬衣如果卖到 60 元的话，他们会报价 160 元。考虑到很少有人好意思还价到 60 元，所以，一天中只要有一个人愿意在 160 元的基础上讨价还价，商家就能赢利赚钱。当然，卖方先报价也得有个度，不能漫天要价，使对方不屑于谈判——假如你到市场上问小贩鸡蛋多少钱 1 千克，小贩说 50 元 1 千克，你还会费口舌与他讨价还价吗？先报价虽有好处，但它也泄露了一些情报，使对方听了以后，可以把心中隐而不宣的价格与之比较，然后进行调整：合适就拍板成交，不合适就利用各种手段进行杀价。

美国著名发明家爱迪生在某公司当电气技师时，他的一项发明获得了专利。公司经理表示愿意购买这项专利权，并问他要多少钱。当时，爱迪生想，只要能卖到 5 000 美元就很不错了，但他没有说出来，只是督促经理说："您一定知道我的这项发明专利权对公司的价值了，所以，价钱还

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是请您自己说一说吧!”经理报价道:“40万元，怎么样?”还能怎么样呢？谈判当然是没费周折就顺利结束了。爱迪生因此而获得了一笔意想不到的巨款，为日后的发明创造提供了资金。

先报价和后报价都各有利弊。谈判中是决定先声夺人还是选择后发制人，一定要根据不同的情况灵活处理。

一般来说：如果你准备充分，知己知彼，就要争取先报价；如果你不是行家，而对方是，那你要沉住气，后报价，从对方的报价中获取信息，及时修正自己的想法；如果你的谈判对手是个外行，那么，无论你是内行还是外行，都要先报价，力争牵制、诱导对方。市场上的老练商贩，大都深谙此道。当顾客是一个精明的家庭主妇时，他们就采取先报价的方法，准备对方来压价；当顾客是个毛手毛脚的小伙子时，他们多半先问对方给多少，因为对方有可能报出一个比商贩的期望值还要高的价格。

先报价与后报价属于策略方面的问题，而一些特殊的报价方法，则涉及语言表达技巧方面的问题。同样是报价，运用不同的表达方式，效果也是不一样的。

某省保险公司为动员液化石油气用户参加保险，宣传说，参加液化气保险，每天只交保险费1元，若遇到事故，则可得到高达10 000元的保险赔偿金。这种说法，用的是除法报价的方法。它是一种价格分解术，以商品的数量或使用时间等概念为除数，以商品价格为被除数，得出一种数字很小的价格商数，使买主对本来不低的价格产生一种便宜、低廉的感觉。如果说每年交保险费365元的话，效果就差得多了。因为人们觉得365是个不小的数字，而用除法报价法说成每天交1元，人们听起来在心理上就容易接受了。

由此想开去，既然有除法报价法，也会有加法报价法。有时担心报高价会吓跑客户，可以把价格分解成若干层次渐进提出，使若干次的报价，最后加起来仍等于当初想一次性报出的高价。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

文具商向画家推销一套笔墨纸砚。如果他一次报高价，画家可能根本不买。但文具商先报笔价，要价很低；成交之后再谈墨价，要价也不高；待笔、墨卖出之后，接着谈纸价，再谈砚价，抬高价格。画家已经买了笔和墨，自然想配套，不忍放弃纸和砚，在谈判中便很难在价格方面占到便宜了。

采用加法报价法，卖方依恃的多半是出售的商品具有系列组合性和配套性。买方一旦买了组件 1，就无法割舍组件 2 和 3。针对这一情况，作为买方，谈判前就要考虑商品的系列化特点，在谈判中及时发现卖方加法报价的企图，挫败这种诱招。

一个优秀的销售人员，见到客户时很少会直接逼问："您想出什么价?"相反，他会不动声色地说："我知道您是个行家，经验丰富，根本不会出 20 元的价钱，但你也不可能以 15 元的价格买到。"

这些话似乎是顺口说来，实际上却是报价，只言片语就把价格限制在 15 ~ 20 元的范围。这种报价方法，既报高限，又报低限，抓两头，议中间，传达出这样的信息：讨价还价是允许的，但必须在某个范围之内。

此外，谈判双方有时出于各自的打算，都不先报价，这时就有必要采取激将法让对方先报价。激将的办法有很多，这里提供一个怪招——故意说错话，以此套出对方的消息情报。

假如双方绕来绕去都不肯先报价，这时，你不妨突然说一句："噢!我知道，您一定是想付 30 元!"对方此时可能会争辩："你凭什么这样说?我只愿付 20 元。"他这么一辩解，实际上就先报了价，你尽可以在此基础上讨价还价。

总的来说，业务谈判中的报价与商品的定价是有些雷同的，从某些方面也可以说，谈判中的报价就是一种变相的商品定价，因此谈判时的报价技法可以借鉴一下商品定价的方法与策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 突破谈判僵局的说话技巧

谈判是利益的角逐，不可能一帆风顺，当谈判陷入僵局时，要善于扭转局势，使谈判峰回路转，柳暗花明。请看下面的一个真实案例：

苏联与北欧N国就购买鲱鱼进行了马拉松式的持久谈判。N国开价高得惊人，尽管双方僵持激烈，但N国不在乎僵局，因为苏联人要吃鲜鱼，货主非N国莫属。为了打破僵局，苏联政府派出了女强人柯伦泰，她是著名的女大使，又是一位杰出的谈判高手，结果她也在谈判中拖不起，让不起。为了使谈判成功，这位女强人采取幽默法，以退为攻，说："好吧，我同意贵方的报价，如果我的政府不同意这个高价，我愿意用我自己的工资来支付，但是，请允许我分期付款，可能我要支付一辈子。"N国人从未碰到过这样的谈判对手，堂堂的男士能把一个女士逼到这步田地吗？对方在忍不住一笑之际，终于一致同意把鲱鱼价格降下来，柯伦泰顺利解决了前任谈判者未能解决的难题。

一般来说突破谈判僵局可以采取以下说话技巧：

（1）使用俗谚

使用俗谚是一种可以起死回生的说话技巧，它可使人产生"那是一种真理"的错觉，而任何人都不得不屈服于真理。

当对方急于要你做决断时，你可以说："俗语说得好，'欲速则不达'，在这紧要的关头，我们应先稳住阵脚，以便从长计议。"当对方以丰富的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知识攻击你的无知时，你可以说："俗话说'知而不行，犹如不知'，我们应重视这一点。"

"别忘了'狗急跳墙'，或许您的主张是对的，但问题是能否获得众人的协助。"这是一种具有威胁性的说法。

你必须先设法打乱对方的阵容，再重新稳住自己的阵脚。这是削弱对方攻势的方法。

(2) 找借口

找借口的要诀是故弄玄虚，并要有背水一战的决心。

您的意思我完全了解，但您何必如此严厉地指责，以致伤了彼此的和气？再说，您那方面也不见得完全没有问题。您这种欺人太甚的态度，实在令人难以接受。

您刚才说有检讨的必要，这是什么意思？

您刚才说要建立全体参与的体制，所谓全体是指哪些人，而且要以什么样的方式参与呢？

如此持续不断地发问，对方早晚会露出破绽。你要锲而不舍地与对方缠斗下去，直到对方不耐烦地脱口而出："这种芝麻小事无关紧要！"这时，你就有机可乘了。你可以反驳对方说：

您怎么可以说这是芝麻小事？只要我还有疑问，您就必须说明，否则我怎么能完全了解呢？

(3) 多使用"比如说"

即使对方有条有理地高谈阔论，有时只要用下列的方式发问，对方就会立即崩溃。例如：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

比如说，有什么例子吗？

比如说，适合什么情况？

比如说，在您的工作中有什么实例？

比如说，您能想出适合的方法吗？

即使对方的话非常有道理，而且在逻辑上也显得清晰，但若他无法回答“比如说……”问题，难免会觉得不知所措。

（4）说些嘲讽的话

要打乱对方的阵脚，最好是攻击对方的弱点，但若直接攻击其弱点，有时会遭受猛烈的反击，最后被逼得走投无路。因此，如果你采取嘲讽的方式，有时可给予对方极大的心理攻击，尤其是自视甚高或有些自卑感的人，听到对方的冷嘲热讽，心理上受到的冲击会更大。

当对方向你紧逼而来时，你应该说：“您大概是对我恨之入骨，所以才会咄咄逼人，总是让我走投无路。”

对方若向你追问：“你不知道这个事实吗？”如果你直率地回答“知道”，就等于甘拜下风，因此，您必须这么说：“如果我说不知道，您也不会相信，因为凡是你所知道的事，我绝不可能不知道。”（我所知道的事比你更多！）自尊心特别强的人，在这种情况下，大都会产生退缩心理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8. 商务谈判的拒绝技巧

美国谈判专家查斯德·尼尔伦伯格认为，谈判是满足双方参与彼此需要的合作过程，在这个过程中，由于每个人的需要不同，会有不同的行为表现。有的人喜欢在谈判中以战取胜，有的人则强烈希望被喜欢，获得别人的赞赏。前一种人太好战，在谈判中很难与人合作；后一种人由于希望被人喜欢而不面对现实的冲突，所以不善于拒绝别人。

在商务谈判中，敢说“不”而且会说“不”，知道怎样去拒绝对方，并不是一件容易的事。若拒绝过于死板、武断甚至粗鲁，会伤害对方，使谈判出现僵局，导致谈判失败。所以，拒绝时要审时度势，随机应变，让双方都有回旋的余地，从而达到成交的目的。

（1）移花接木法

在谈判中，当对方要价太高，自己无法满足对方的条件时，可移花接木或委婉地设计双方无法跨越的障碍，既表达了自己拒绝的理由，又能得到对方的谅解。例如：

很抱歉，这个超出了我们的承受能力。

除非我们采用劣质原料使生产成本降低50%，才能满足你们的价位。

谈判者暗示对方所提的要求是可望而不可即的，促使对方妥协。

另外，谈判者也可运用社会局限如法律、制度、惯例等无法变通的客观限制，例如：

如果法律允许的话，我们同意；如果物价部门首肯，我们无异议。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

(2) 肯定形式，否定实质

为了使否定的回答不致带有很大的威胁性，需要努力用肯定的话讲出来。因为说“不”这个意思，毕竟还有许多可以不伤感情的方式。最简单的方法就是把“不”说成“是”。例如，“是呀，但……”“如果……这当然是可以的了”“我很喜欢您这个想法，但是……”

即使你不得不说“不”，而又不附带任何条件，仍可以这么说：“我实在弄不懂为什么你的提议是合理的。”这样说明你的否定意见，要比直截了当地说“不”委婉得多，效果也好得多。

人人都渴望被了解和认同，可利用这一点从对方的意见中找出彼此同意的非实质性内容，予以肯定，产生共鸣，造成“英雄所见略同”之感，借机顺势表达不同的看法。

某玩具公司经理面对经销商对产品知名度的诘难和质疑时，坦率地说：“正如你所说，我们的品牌不是很知名，但我们将大部分经费用在产品研发上，生产出式样新颖时尚、质量上乘的产品，面市以来即产销两旺，市场前景看好，有些地方竟然脱销。”

(3) 迂回补偿法

谈判中有时仅靠以理服人、以情动人是不够的，毕竟双方最关心的是切身利益，断然拒绝会激怒对方，甚至使交易终止。假使我们在拒绝时，在能力所及的范围内，给予适当优惠或补偿，往往会取得曲径通幽的效果。

某自动剃须刀生产商对经销商说：“这个价位不能再降了，这样吧，再给你们配上一对电池，既可赠送促销，又可另作零售，如何？”

(4) 委婉暗示拒绝法

即不直接用语言明确地拒绝对方的要求，而是以各种比较含糊的语言或表情来向对方传递己方不能接受的信息。例如，当对方在某件事上情绪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不好、措辞激烈的时候，应该怎么办呢?

一个老练的谈判者在这种时候会说一句对方完全料想不到的话："我完全理解你的感情。"这句话的巧妙之处在于婉转地表达了一个信息：不赞成这么做，但却使对方听了对你产生好感。

谈判中，说"是"比断然说"不"能给对方以安心感。也就是说，这时的"是"，发挥了把两人的心连接起来的"心桥"功能。一旦两人之间架上了心桥，即使再听到"不"也不容易产生反感。

所以，当你想拒绝对方时，应先用"唔，不错"的话来肯定对方，或说："是的，您说的一点也没错。不过，请您耐心听听我的理由好吗……"这样婉转地叙述反对意见，对方较容易接受。

（5）笼统答复拒绝法

谈判中，对于对方的要求，给予笼统的答复，也是拒绝的方法之一。

一位广告公司的负责人曾介绍经验说，对那些携带自己的绘画作品前来应征的年轻人，如果他不满意他们的画，就会用如下笼统的语言来打发他们走：

"唔，我不太看得懂你的画，请画一些我能看懂的画来吧……"

"我今天很累，也许是昨晚工作得太迟的关系……"

这种拒绝是很笼统的。

"我不太看得懂你的画"，那么，"我能看懂的画"又是什么?

对方不清楚他的意图，怎么画?

这样，对方失去了进攻的目标，只好悻悻退下。

这种方法可以不会让人感觉到拒绝，却又巧妙地达到了拒绝的效果。

拒绝的技巧有很多，但目的只有一个，就是既要说出"不"字，又使人觉得可以理解，尽可能减少对方因被拒绝而引起的不快。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9. 针锋相对、讨价还价的技巧

买卖双方在谈一笔生意时，一方的报价不可能马上便让另一方接受，往往要经过数轮的讨价还价，一笔生意才能敲定下来。

那么，如何进行讨价还价就显得至关重要，它关系到该笔生意是否能够达成，通常谈判双方在讨价还价阶段都会从各自的利益出发，唇枪舌剑，想方设法使谈判朝着有利于自己的方向发展，一时间谈判桌上风起云涌，明争暗斗，有时还会出现戏剧性的变化。

在异常激烈的争夺中，谈判双方很容易感情冲动，一不留心就会形成谈判人员的个人冲突，生意也因此而告吹。因此，如何在瞬息万变的谈判中保持清醒的头脑，合情合理地进行讨价还价，是谈判人员应该解决的问题。

谈判人员只有充分预见、分析谈判过程中可能发生的种种情况，制定好应付措施，做到胸中有数，才能临阵不乱，在千变万化的形势面前从容镇定，心平气和地据理力争。

以下是讨价还价常用的一些技巧：

（1）火力侦察法

即先主动抛出一些带有挑衅性的话题，刺激对方表态，然后再根据对方的反应判断其虚实。例如，在价格讨论阶段，想要试探对方对价格有无回旋的余地，可以提议："如果我方增加购买数额，贵方可否考虑优惠价格呢？"然后根据对方的开价进行选择比较，讨价还价。

甲买乙卖，甲向乙提出了几种不同的交易品种，并询问这些品种各自的价格。乙一时搞不清楚对方的真实意图，甲这样问既像是打听行情，又

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

像是在谈交易条件；既像是个大买主，又不敢肯定。面对甲的提问，乙心里很矛盾，如果据实回答，万一对方果真是来摸自己底的，那自己岂不被动？但是，如果敷衍应付，又有可能会错过一笔好的买卖，说不定对方还可能是位可以长期合作的伙伴呢。情急之中，乙想，何不探探对方的虚实呢？于是，他急中生智地说："我是货真价实，就怕您一味贪图便宜。"众所周知，商界中奉行的准则是"一分钱一分货""便宜无好货"。乙的回答暗含着对甲的挑衅意味。除此而外，这个回答的妙处还在于，只要甲一接话，乙就会很容易地把握甲的实力情况，如果甲在乎货的质量，就不怕出高价，回答时的口气也就大；如果甲在乎货源的紧俏，就会急于成交，口气也就显得较为迫切。在此基础上，乙就能很容易确定自己的方案和策略了。

（2）旁敲侧击询问法

通过迂回，使对方松懈，然后趁其不备，巧妙探得对方的底牌。

一位供货商在与某厂采购经理的谈判中，想要提高产品的价格，但他并没有直接探询对方的反应，而是聊了一些似乎不着边际的话。

"我们想提高产品的质量，因此想知道你们厂对我们的产品有什么意见，最好能给我们提供一些数据，以便我们及时改进。"

"嗯，你们的产品质量还是不错，至于数据嘛，我可以在谈判后替你收集一些。不过据实验人员反映，你们产品的各项检测指标均优于我们曾经用过的产品。"

"噢，非常感谢！据说你们厂这两年的效益非常好，规模越来越大，产品几乎没有任何积压。"

"可不是，几十条生产线昼夜不停，产品、原材料都是供不应求，可忙坏我了。"

供货商听到这里，露出了一丝不易察觉的微笑。

其一，己方提供的产品在该厂的信誉非常好。其二，对方的库存原材料已经供不应求，存料马上就要用光，工厂正面临着极大的压力，希望尽

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

早结束谈判，以免生产因原材料缺乏而受到影响。不知不觉间，对方自亮了“底牌”。供货商要想提高产品价格，就必须知道对方的弱点所在，并在此基础上给对方制造压力，使对方不得不让步。

这是旁敲侧击，迂回作战，探测对方虚实的成功例子，这些技巧对这次谈判的成功起了决定性的作用。

再如，东道主一方为了探得对方的时限，极力表现出自己的热情好客，除了将对方的生活周到地安排外，还盛情地邀请客人参观本地的山水风光，领略风土人情、民俗文化，然后在客人感到十分惬意之时，就会有人提出帮其订购返程机票或车船票。这时，客方往往会随口将自己的返程日期说出来，在不知不觉中落入对方的圈套。至于东道主的时限，他却一无所知，这样，在正式的谈判中，自己受制于他人也就不足为怪了。

(3) 聚焦深入法

即先把某方面的问题做扫描式的提问，在探知对方的隐情所在之后，再进行深入，从而把握问题的症结所在。

一笔交易（甲卖乙买）双方谈得都比较满意，但乙却迟迟不肯签约，甲感到不解，于是就采用聚焦深入法达到了目的。首先，甲证实了乙的购买意图。在此基础上，甲分别就对自己的信誉、对甲本人、对甲的产品质量、包装装潢、交货期、适销期等逐项进行探问，乙的回答表明上述方面都不存在问题。最后，甲又问到货款的支付方面，乙表示目前的贷款利率较高。甲得知这一症结所在之后，随即又进一步深入，从当前市场的销势分析，指出乙按目前的进价成本在市场上销售，即使扣除贷款利率，也还有较大的利润。这一分析得到了乙的肯定，但是乙又担心销售期太长，利息负担可能过重，从而影响最终的利润。针对乙的这点隐忧，甲又从风险的大小方面进行分析，指出即使那样，风险依然很小，最终促成了签约。

(4) 示错印证法

即探测方故意犯一些错误，比如念错字、用错词语，或把价格报错等种

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

种示错的方法，诱导对方表态，然后探测方再借题发挥，最后达到目的。

在某时装区，一位顾客在摊前驻足，并对某件商品多看了几眼。早已将这一切看在眼里的摊主走上前来搭话说："看得出您是诚心来买的，这件衣服很合您的意，是不是?"察觉到顾客无任何反对意见时，他又继续说："这衣服标价150元，给您优惠点，120元，要不要?"顾客没有表态，摊主又说："您今天身上带的钱可能不多，我也想开个张，打本卖给您，100元，怎么样?"顾客有些犹豫，摊主又接着说："好啦，您不要对别人说，我就以120元卖给您。"早已动心的顾客迫不及待地说："你刚才不是说卖100元吗？怎么又涨了?"这时，摊主煞有介事地说："是吗？我刚才说了这个价吗？啊，这个价我可没什么赚啦。"稍做停顿，又说，"好吧，就算是我错了，那我也讲个信用，除了您以外，不会再有这个价了，您也不要告诉别人，100元，您拿去好了!"话说到此，绝大多数顾客都会成交。

这里，摊主假装口误将价涨了上去，诱使顾客做出反应，巧妙地探测并验证了顾客的购买需求，收到引蛇出洞的效果。在此之后，摊主再将涨上来的价让出去，就会很容易促成交易。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

10. 谈判诡道的识防技巧

所谓“兵不厌诈”，既然谈判是没有硝烟的战争，必然会有各种诡计衍生。诡道也是商务谈判的一个组成部分，它是指除了“客观”需要和偶然因素外，谈判一方以损人利己为出发点，企图攫取不应得到的利益而采取的不正当行为。诡道包含着某种程度的欺骗和狡诈，以假象掩盖真相，以形式偷换内容，以次要的“过场”冲淡主要的“剧情”，从而给对方造成一种虚幻的错觉，使人难以预料自己的本意——诡道逻辑在谈判桌上得到了完全的体现。

骗人的诡道和精明的谈判策略，这二者之间，应从道义上加以区别。例如，谈判一方，为了实现某种利益，对对方的意见极尽贬低诽谤之能事，让对方“有理说不清”；又如，谈判一方为了自己的利益，收买对方人员，给对方戴高帽，制造各种假象掩盖问题的实质。这两种行为的共同点就属于诡道的特定内容。

诡道的表现形式是以示形而造势，让对方对形势失去正确的判断力。本书介绍诡道的目的是让人们认识诡道的表现形式，以便人们在谈判中随时注意对方的诡诈行为，采取相应的对策，确保维护自己的正当权益。

诡道在谈判中的表现形式数不胜数，但主要有以下几种：

（1）制造错觉

所谓制造错觉，是指有目的、有计划地制造种种假象，迷惑对方使之失误。制造错觉能否得手，全在于谈判者能不能造成谈判对手的判断错误；其研究和认识问题的着眼点，是对谈判对手思维方法和思维程序模式的把握；如何造成现象与本质的差异，不在于客观上的合理性，而在于主观上的合意性。比如，直观地看待价格临界点，似乎是个保密的问题，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在诡道中，在人们的心理上，对方越想保密的东西，便越想弄清它，也就越注意它、了解它；而对于常见的议题，人们往往熟视无睹，见而不疑。因此，诡道在一些谈判中的运用，多认为最好的保密是巧妙地暴露，在公开的行动中隐含着更深的诡秘。

制造错觉常见的诡计有：

其一，故布疑阵。在谈判中不露痕迹地“失密”，如故意遗失谈判笔记、便条或文件，或者把一些数据资料扔到对方容易看见的纸篓里，用这些虚假资料将对手引入歧途，使之判断错误。

其二，故意犯错。例如，计算价格和数量时故意加错或乘错，或者歪曲本意、漏掉字句或作不正确的陈述，使对方略有不慎就会受骗或迷失方向。而这些诡计即使被识破，仍有可能取得对方的谅解，因为任何人都有可能犯类似的错误。此类错误主要有假出价、规格错误、零件清单错误、产品结构错误等。

其三，装疯卖傻。在谈判中，故意表现出怒、狂、急、暴等行为，嘻笑怒骂，摔撕拍打，以动摇对方的谈判决心；或利用人们害怕和“傻子”打交道的心理，以“无知”为武器，一问三不知，无论对方怎么说，自己只能出这个价。这种方法既可麻痹对方，考验对方的决心和耐性，又可回避谈判中的尖锐问题。

（2）攻心夺气

在谈判过程中，心理抗衡贯穿始终。诡道之术以“攻心”“夺气”为“伐谋”之本。攻心意在夺气，“兵不钝而利可全”。在贸易谈判过程中，“攻心”“夺气”的基本企图之一，就是研究对方个性的心理特点，运用环境因素和态势导向，建立一套完整的强化影响体系，促使谈判形成与其意向相符合的趋势。换而言之，就是运用恐惧、骄傲、恻隐等心理机制，给对方形成这样一个环境：使其在恐惧中犹疑，在犹疑中徘徊，在徘徊中丧失信心，丧失信心后只求自保，最终屈服；或者使其在骄傲中膨胀，麻痹大意，提出要求时缺乏论据，反驳对方时漏洞百出，造成可乘之机。常见的手法有：

其一，恶人告状。谈判中遇到有经验的强硬对手时，软硬兼施难以奏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

效，就到对方主谈者的上司面前或其同事间竭力诽谤，以调拨离间之术使对方主谈者失去上司和同事的信任，达到施加心理压力、动摇对方主谈者意志的目的。具体做法为，通过宴请或单独走访对方上司与其他成员，表明谈判诚意，并分析难以签约的症结所在，直接或间接地流露出“如不换人谈判难以成交”的意思。

其二，卑辞厚礼。以恭维言辞颂扬对方，赠以丰厚礼物，助长其骄傲情绪，软化其谈判立场，静待其暴露弱点，一旦有机可乘，立即出其不意地抓住对方。具体做法是，利用人性的弱点，单独宴请对方主谈人员，贿赂有关人员等。

其三，佯装可怜。利用对方的恻隐之心，故意露出可怜相、为难相，有的甚至磕头落泪，请求对方高抬贵手；有的躺倒装病，愁容满面，言真意切，恳求对方给条生路。

其四，大智若愚。表面上看是糊涂，好像什么都不知道、不懂，其实心里明白得很，给对方造成某种心理负担。

三位日本商人代表日本航空公司与美国一家公司进行谈判，会谈从早上8点开始，进行了两个半小时。美国代表以压倒性的准备资料淹没了日方代表，他们用图表解说，电脑计算，屏幕显示，各式的数据资料来回答日方提出的报价。整个过程中，日方代表只是静静地坐在一旁，一句话也没说。

终于，美方负责人关掉机器，重新扭亮灯光，充满信心地问日方代表：“意下如何?”一位日方代表斯文有礼、面带微笑地说：“我们看不懂。”

美方代表的脸色忽地变得惨白：“您说看不懂是什么意思?什么地方不懂?”

另一位日方代表也斯文有礼、面带微笑地说：“都不懂。”

美方发言人一副心脏病随时可能发作的样子问道：“从哪里开始不懂?”

第三位日方代表以同样的方式慢慢答道：“当你将会议室的灯关了之后。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

美方代表松开领带，斜倚在墙旁，喘着气问道："你们希望怎么做？"

日方代表同声回答："请您再重复一遍。"

美方代表彻底丧失了信心。谁能将长达两小时半的介绍重新来过？美国公司终于不惜代价，只求达成协议。

在这个实例中，美方讲的是"技术"，日方玩的是"诡道艺术"，孰高孰低，显而易见。

（3）诡辩逻辑

凡诡道之术，都与形式逻辑的思维方式相悖逆，总是从相反中求相成：或背离内心的目的而行动，或违背事实真相而行动，或顺应对方的某些主观愿望而行动……

经济贸易谈判中的诡辩与论辩虽然只有一字之差，其实质却大相径庭，诡辩的目的并不是为了寻求双方真诚合作的可能性，而是玩弄语言游戏以售其歪理，迷惑人，使人上当。诡辩者经常采用不正当的推理方法，将次要的夸大为主要的，把现象说成本质，把偶然说成必然，把支流说成主流。常见的形式为：

其一，循环论证。论证一般由论题、论据和论点三个要素构成，其中论据是证明论题的。如果论据未能被用来证实，而要依赖论题加以证明，这实际上等于是用论题本身来证明论题，不能证明任何问题。因此，在形式逻辑中，论据的真实性不能依赖论题来证明，否则就要犯"循环论证"的逻辑错误。诡辩者在谈判中常常有意识地制造循环论证。

例如，诡辩者在谈判中这样说："销不动的产品人们才竭力推销。你竭力推销，说明你的产品卖不出去，卖不出去，说明你的产品有问题。"这段话就是典型的循环论证。

其二，机械类比。即把事物间的偶然相同或相似作为论据，或者把表面上有些相似而实质上完全不同的事物进行类比，从而推出一个荒谬的或毫不相干的结论。诡辩者经常会玩弄机械类比的方法，混淆视听，为实现目的而替自己的谬论辩护。

例如，有人在承包谈判中为了证明承包人无法有效地管理企业，把企

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

业与钟表进行类比，说企业的运行要像钟表一样准确，既然钟表的正常运行不受人的意志影响，那么企业的运转也必定不会受人的控制。事实上，企业和钟表，两者既非同类，又无本质的相同之处，如此机械类比，其结论之荒谬也就可想而知了。

其三，平行论证。当你论证对方的某个弱点时，他虚晃一枪另辟战场，反而找出你的另一个弱点抓住不放，围绕这一弱点或故意捏造论据制造弱点，挑起新的论争，转移视线，以达到偷天换日的目的。

其四，以偏概全。如在谈判中抓住对方某个零件报价不合理，进而推断整个报价都不合理；或抓住对方批评中不正确的部分纠缠不休。

其五，泛用折衷。谈判中双方若发生分歧，人们往往会采用折衷的方法，以求双方都满意。而泛用折衷则是对分歧不作具体分析，纯粹搬弄抽象概念，从而把双方的分歧混为一谈。

例如，某种产品的正常价格是 3 元，5.5 元的报价相对 2.5 元的还价，中间相差 3 元；折衷后，各让 1.5 元，卖价仍为 4 元，比正常价格 3 元仍高出 1 元。买方不同意这么折中，卖方如果强迫折中，便是诡辩之术了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第六章

促成交易口才



成交虽然不能代表一切，但没有成交就没有一切。

成交往往需要对客户进行心理探析、诱导、激发及说服，每一个环节都离不开一张好嘴，每一个关键词都涉及利益，每一次交易都不亚于一场外交活动。所以说，销售员是在用嘴巴创造财富。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 突破客户的心理防火墙

客户在完成购买行为前，大都会经历心理拒绝期、心理尝试期直到心理接纳、成交几个阶段，销售心理学称之为客户购买心理防火墙。销售人员要突破这道防火墙，就必须对客户的心理进行分析。你是否经常遇到类似的问题：

想确认对方的心意，但是对方的答复模棱两可；
打招呼已经变成形式化；
正想进入说服的主题，对方却欲拖延话题；
只是点头，并不表示意见；
追问细节，客户一直保持严肃的态度；
谈话中，不断移开视线，不断打量着你。

当你想说服对方时，如果对方的态度变得慎重起来，表示他产生了警戒心理，这就是客户的心理拒绝期。

客户有警戒心，虽然不利于说服，但如果没有察觉对方的警戒心，继续说服，就变成了自娱自乐，对方不但戴着面具，而且还背向着你，紧锁心扉。这就像一个人身上包上了一个护盾，这层护盾起到保护和反弹的作用，任何言语都会被这层护盾接收，而无法进入其内心世界。所以，在推销产品时，首先要识别客户身上对你所产生的护盾，然后破盾而入，才有成交的可能。

一般来说，抱持警戒心的人，不喜欢表露自己的心事，对自己的言行也不敢负责，所以打招呼或说话的态度都是冷冰冰的。可是，有时他的态度又会显得直截了当，其实他并非轻视你，只是因为过于警惕，所以言语

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

索然无味，给人敷衍了事的感觉。

谈话时，一直很顺利，很投机，但突然改变态度，变得很亲切，口气却严肃地答道："我知道，我知道，你要说的我都知道，回公司后，我会再仔细斟酌的。"结果你期待的答复无疾而终，这就是对方在谈话过程中将面具戴上的结果。

神经质的人警戒心也很强，为了掩饰自己的警戒心，言语便会变得模棱两可，于是说话时，常常在一句完整的话中加入一些语意不明的词句，如"话虽如此……""无论如何还是……"等，使人无法了解他的真正意思是什么。如果对方经常用这类词句，并一再重复，慎重选择每字每句，说话速度变慢，这些现象都表示他的警戒心已到极点。

更令人困扰的情形是，对方几乎不发表意见，无论你说什么，他只是回答："是的，你说的有理……"这种情形表示他正在寻找你的漏洞或你所设置的"陷阱"。

但是，也有人刚好与此相反，一再追问细节，这也是有着强烈警戒心的表现，他所问的问题大多与主题无关，就像狗遇到自己不认识的动物时，会发出"嗯"的声音表示强烈的警觉心一样。

销售人员保持警戒的态度，客户自然也会产生警戒心。以往的观点认为，客户是因为销售人员的言辞内容才产生警戒心的，于是针对这项缺失采用了几种说服术，但效果还是不佳，因为他们忽略了客户的警戒心是从销售人员自身所得来的，这和心理学上所说的，"在说服场合中，警戒心是因人而起"的说法是一样的。

一般来说，如果没有特别的情况，我们是不会对家人、朋友、同事产生警戒心的，但是对于初次见面的人，多少会有些警戒心，这是因为尚未了解对方，所以才会怀有警戒心，一旦投机之后，警戒心会立即消失，你会说："既然您这么说，那我就尽力试试看。"在很自然的情况下接受对方的要求，这正是说服者比说服内容重要的证明。但是，如果双方不投机，情况会完全相反，警戒心不但不会消失，反而会加强。

为了突破客户坚强的心理障碍，顺利进行说服，我们必须深入分析客户的深层心理，从关怀客户的角度出发，多为客户着想，才能赢得客户的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信任和认可。

推销精英弗兰克·罗塞尔打电话给他的客户，说："您好，杰克先生，现在我将要为您提供一项服务，是其他人无法替您设想的。"

"究竟是什么服务?"客户不解地问道。

"我可以为您供应一货车石油。"

"我不需要。"

"为什么?"

"因为我没有地方可以放啊!"

"杰克先生，如果我是您的兄弟，我会迫不及待地告诉您一句话。"

"什么话?"

"货源就快要紧缺了，那时您将无法买到所需要的油料，而且价钱也要涨了，我建议您现在买下这些石油。"

"我现在用不上，而且我也真的没地方可以放。"

"为什么不现在租一个仓库呢?"

"还是算了吧，谢谢你的好意!"

不一会儿，当罗塞尔回到办公室时，看到办公桌上放着一张留言条，上边写道："杰克先生让您回电话。"

罗塞尔刚拨通杰克的电话，就听见电话那头说："我已经租好了一个旧车库，能存放石油，请您将石油送过来吧!"

当你能够帮助客户，为他们提供有价值的信息时，客户就不会不为你的生意着想。如果你不仅仅是一个销售人员，还是客户的顾问，他们获得了由你提供的可靠消息后，你的生意肯定不会有了这一笔后，从此就不再有下文了。所以，无论什么时候，你都要先要为客户着想，关心客户的利益，如此双方才能成为最佳合作伙伴，获得双赢。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 引导、创造客户需求

引导客户需求这不难理解，但创造客户需求，这可能吗？答案是肯定的。具体该如何做呢？

（1）从关心客户入手引导客户需求

很多销售人员面对客户的时候，几乎刚一张嘴就为自己的失败埋下了种子，因为他们完全站在自己的立场上考虑问题，希望一股脑儿地把产品的相关信息迅速灌输到客户的头脑当中，而根本不考虑客户是否对这些信息感兴趣，与客户的利益有没有关系。

某销售人员上门推销："您好，我是××公司的销售代表，这是我们公司新推出的产品，它坚固耐用、外形美观，非常适合……"

客户："我们不需要这种东西。"

销售人员："您先看看产品资料好吗？"

客户："我现在很忙，没有时间看你的东西。"

销售人员："我们的产品是部优产品，的确不错。"

客户："部优产品跟我有什么关系，难道还要我发个奖状给你们不成？"

气氛一下子紧张起来，生意还如何谈得下去？

由此可见，在一开始就像背诵课文一样介绍产品的相关信息，即使把产品说得天花乱坠也于事无补，所以，我们要从关心客户入手，找到彼此间的共同话题。

对于客户的实际需求，销售人员需要在沟通之前就加以认真分析，以便准确把握客户最强烈的需要。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当某保健品公司的销售员王萌进入一个住宅小区推销时，看到小区绿地的长椅上坐着一位孕妇和一位老妇人。她走到小区保安那里，假装不经意地问："那好像是一对母女吧？她们长得可真像。"小区保安回答："就是一对母女，女儿马上就要生了，母亲从老家过来照顾她，父亲一个人在家里……"

随后，王萌也来到绿地旁，亲切地提醒孕妇："不要在椅子上坐得太久了，外面有点凉，你可能现在没什么感觉，等到以后会感觉不舒服的，等生下小孩以后就更要注意了。"然后，她又转向那位老妇人："现在的年轻人不太讲究这些，有了您的提醒和照顾就好多了。"

当她们的话题从怀孕和产后的注意事项转到产后身体的恢复，再转到老年人要增加营养时，王萌已经和那对母女聊得十分开心了。很快，那对母女便开始看王萌手中的产品资料和样品……

在确定了客户的需求之后，销售人员虽然可以针对这些需求与客户进行交流，但这显然还达不到销售沟通的目的，这就需要销售员巧妙地将话题从客户需求转到销售沟通的核心问题上，例如：

作为母亲，您对孩子的关心自然是无人能比的，"世上只有妈妈好"说的不就是这个道理吗？如果妈妈不关心孩子的话，又有谁会关心孩子呢？如果妈妈不及时为孩子考虑购买保险的话，恐怕没有谁能替孩子想到这些……

通过上例，销售人员要有这样一个认识：你推销的绝不仅仅是产品，而是客户想要而想买的东西，因而必须首先看出客户想要什么。洞悉客户的各种需求，然后再回过头问自己：我想要什么？我要从我的产品中获得什么来帮助客户得到他们想要的东西？这也就是你要出售什么的问题。当然，最终是把产品卖出去，但只有你出售了客户想买的东西才能把产品推

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销出去。

（2）巧妙创造客户需求

在销售界流传着许多经典的创造客户需求的故事：向爱斯基摩人推销冰箱、把梳子卖和尚、把斧子卖给总统，这些都是靠高超的说话技巧实现的。

创造客户需求的关键点，就在于推销员要站在客户的立场上说话，能够帮助客户解决问题（不管问题是现实的还是潜在的，销售人员务必帮助客户分析问题，并提出解决方案）。无论是把梳子卖给和尚，还是把斧子卖给总统，推销员都必须让客户感觉到你能给他带来利益。

创造需求是销售的最高境界，但创造需求不是脱离现实，而是通过语言沟通，发掘、提炼、延伸、深化客户内在的、未被发现的需求，积极引导客户。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 给客户购买的“意向”

在销售过程中，“诱”的口才极为关键，因为一般说来，销售人员推销商品，是在短时间内完成的。在短短几分钟内，你的话能留住客户并打动他的心，生意就成交了；留不住，一笔买卖就吹了。此外，在市场竞争中，如何突出自己，把客户吸引到自己身边，也需要与众不同的鲜明语言。

销售中“诱”的技巧方式有很多，最基本的有层层诱导和定向诱导两种。

（1）层层诱导

层层诱导，即销售人员根据客户的购买心理，层层诱入消费导向的一种发话艺术。它是在客户感觉不到压力的前提下，一层一层地推进，把客户诱入推销的意向中，促使其完成购买行动。

一对夫妇希望购买一辆旧车，但看了好几次都不满意，迟迟下不了决心。根据仔细观察，销售员发现这对夫妇自尊心很强，而且还爱挑剔。但是，他对他们的挑剔不但一点儿也不抱怨，反倒夸奖他们有眼光，即使对方不买，他每次还是十分热情地送他们出门，并恳切地表示以后还要向他们请教。

几天后，“请教”的机会来了。一位客户到店里来想卖掉自己的旧车，经过讨价还价，最后以500美元的低价成交。之后，他打电话给那对夫妇，说有人向他推销一部旧车，但他拿不太准，所以想请他们夫妇过来指教。在他热情的邀请下，那对夫妇很高兴地赶了过来。他带他们仔细看了这辆

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

车，然后说："经过几次接触，我越来越敬佩你们，你们都是通晓汽车的人。这辆车麻烦你们看一看，它到底能值多少钱？"

受到这样的尊敬，这对夫妇既吃惊又感动，对这辆车又摸又看，最后说："我们认为，如果车主愿意以800美元卖掉，你就立即买下来吧。"

推销员对他们的建议再次表示感谢，然后提出："假如我花这么多钱把车买下，你们不想再从我这里买走吗？"

"很愿意啊！"妻子立即说，不过马上又开始犹豫，"你先买下的话，不要加价吗？"

"没关系，这点你们不用担心，既然是你们看准的，就照800美元给你们吧！"

就这样，那对夫妇高高兴兴地将这辆车买走了。双方皆大欢喜。

（2）定向诱导

即销售人员有目的地诱导客户做定向回答的发话艺术。它能使客户将思想转移到所考虑的对象上，产生一种想象。这样就使客户在购买的过程中，变得特别积极，希望交易尽早成交。

在客户看来，这一切都是按照自己设计的，直到交易成功之后，他都以为自己占了便宜，而实际上还是由销售人员诱导安排的。

所以，销售人员在进行推销时，一开始就要做好充分的准备，向客户做有意识的肯定的暗示，使他们从一开始就走进你的"圈套"。例如，

我们公司目前正在进行一项新的投资计划，如果你现在进行一笔小小的投资，几年之后，你的那笔资金足够供您的孩子上大学。到那时，您再也不必为孩子的学杂费发愁了。现在上大学都需要那么高昂的费用，再过几年更是不可想象，您说，那会怎么样呢？

当你对客户进行了如上各种暗示之后，必须给他一定的时间去考虑，不可急于求成。虽然在此之前，他有这样的意向，但要让你的种种暗示渗透于他的心中，使他的潜意识接受你的暗示，还是需要一定时间的。

如果你认为已经到了探询客户是否购买的最佳时机，可以立刻对他们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说："每个父母都希望自己的孩子接受高等教育。'望子成龙''望女成凤'，这是人之常情。不过您是否考虑到，怎样才能避免将来这种沉重的经济负担？而对我们公司进行投资，完全可以解决您的忧虑，对于这种方式，您认为如何？"

当买卖深入到实质性阶段时，客户有可能对你的暗示加以考虑，但不会十分仔细，一旦你再对他的购买意愿进行试探，他们会再度考虑你的暗示，坚信自己的购买意图。

如果客户讨价还价，会使洽谈的时间加长，这时，销售人员必须耐心、热情地与他进行商谈，不断强化那是他自己的意图，直到顺利成交。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 有效处理异议的说话技巧

销售人员经常要面对客户提出的大量异议，即客户提出的一些不同意见和疑问。能否恰当处理客户的异议，是销售的一个关键环节，直接关系到销售的成败。从说话的技巧来讲，要有效处理客户异议，必须因时、因地、因人、因事而采取不同的说话技巧。以下是几种常见的处理客户异议的说话技巧：

（1）旁敲侧击法

对于客户提出的某些异议，从正面去辩答解释往往效果不佳，这是因为一则辩答颇费时间和气力，二则正面交锋驳斥对方，容易造成双方的紧张与对立。这时，聪明的销售人员可以使用旁敲侧击的方法去处理客户的不同意见。

岁末年初，某杂志销售员在争取读者订阅，这时有位客户走过来说："整天忙得团团转，下班回家做家务还来不及，哪有时间坐下来看杂志？"这时，如果从正面驳斥对方，销售员势必要从"看书长知识""如何挤时间"等方面进行说理，但是，这位聪明的销售员采用了侧面"进攻"的方法，反问客户："不看书看报，您怎么了解外面的世界呢？"客户满不在乎地说："我可以听广播，看电视嘛！"销售员说："先生从前大概也很忙，抽不出空闲，自从买了电视机，时间就更紧张了。只要有兴趣，自然可以抽出一定时间来看书。您瞧，这本杂志内容丰富、生动有趣，绝不亚于电视节目。"

除此之外，销售人员还可以变换迂回敲击的方式去辩答。比如在处理

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上述客户异议时，杂志销售员可以采用另一种说法：“您现在的想法与我朋友过去的想法一样，可是他在订了杂志之后，却体会到看书还是一种休息方式和精神享受，如果您不信，不妨先订半年试试看。”

在处理异议时，讲一个旁人故事，谈一件趣闻轶事或者说上几个幽默笑话，都是旁敲侧击的好办法。客户可以从情节的寓意中领悟出道理，在哑然一笑后体会到你的良苦用心。

（2）转折处理法

转折处理法是销售中的常用方法，即根据有关事实和理由间接否定客户的意见。应用这种方法，首先是承认客户的看法有一定道理，也就是向客户做出一定让步，然后再说出自己的看法。此法一旦使用不当，可能会使客户提出更多的意见。在使用过程中，销售员要尽量少地使用“但是”一词，而实际交谈中却包含着“但是”的意见，这样效果会更好。

客户提出服装颜色过时了，销售人员不妨这样回答：“小姐，您的记忆力的确很好，这种颜色几年前已经流行过了。我想您是知道的，服装的潮流是轮回的，如今又有了这种颜色回潮的迹象。”这样就轻松地反驳了客户的意见。

（3）以优补劣法

以优补劣法，又叫补偿法。如果客户的反对意见的确切中了产品或服务的缺陷，千万不要回避或直接否定。明智的方法是以肯定的语气承认有关缺点，然后淡化处理，利用产品的优点来补偿甚至抵消这些缺点。这样使客户的心理达到一定程度的平衡，有利于使客户做出购买决策。

客户：“这东西质量不好。”

销售人员：“这种产品的质量的确有点问题，所以我们才削价处理。不但价格优惠很多，而且公司还确保这种产品的质量不会影响您的使用效果。”

这样既打消了客户的疑虑，又以价格优势激励客户购买。这种方法侧

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重于心理上对客户的补偿，使客户获得心理平衡感。

客户：“这种商品是不是太贵了？”

销售员：“是贵了一些，但与同类商品相比，它多了两项功能……是值得购买的。”

这就是肯定式的回答。如果销售人员对客户的这一问题作出这样的回答：“一点也不贵，您就买吧。”这就是否定式的回答。

这两种不同回答方式，会对客户的购买行为产生截然不同的影响。

（4）反问提问法

即反过来问，使答者变成问者。处理异议时若能巧用反问，可以平中出奇，一语中的，入木三分。

其一，机智型反问。肖伯纳的剧本《武器和人》首演获得成功，演出结束时，肖伯纳走上舞台向观众致意。有个人喊道：“肖伯纳，您的剧本糟透了，谁要看？收回去，停演吧！”肖伯纳彬彬有礼地回答说：“朋友，我完全同意您的意见，遗憾的是，我们两个人反对那么多观众有什么用呢？我们能禁止这剧本的演出吗？”肖伯纳的反问引起了全场的笑声和掌声。

在处理异议时同样可以采用这种方法。

客户：“我对寿险并不感兴趣。”

销售人员：“我和您一样对寿险不感兴趣，但这并不代表我们的家人对它也不感兴趣，而真正需要它的不正是我们的家人吗？”

其二，讽刺性反问。

客户：“我没有钱。”

销售人员：“您手上带的钻戒是假的吧？”

客户：“不，是真的。”

销售人员：“难道没有钱的人也带得起真钻戒吗？您开玩笑吧！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其三，疑问型反问。直接而公开地表达反问者的观点、倾向，以证明、推理、辩驳、抒情等手法对事物发表议论和评判。

客户："这个产品好像是假的吧？"

销售人员："您觉得这个产品哪一点像假的？"

其四，层递型反问。即通过层层深化的语气加深客户对所叙事物的认识，步步深入，有言简意赅、引人注目之效。

客户："这车是好，但我还要考虑一下。"

销售人员："难道还有比这更漂亮的车吗？这不正是您梦寐以求的车吗？那您为什么不帮自己一个忙说'是'呢？"

（5）合并意见法

即将客户的几种意见汇总成一个意见，或者把客户的反对意见集中在一个时间讨论。总之，其目的就是要削弱反对意见对客户所产生的影响。值得注意的是，不要在一个反对意见上纠缠不清，因为人们的思维有连带性，往往会由一个意见派生出许多反对意见，解决的办法是在回答了客户的反对意见后马上把话题转移开。

（6）直接反驳法

即根据事实直接否定客户异议的处理方法。从理论上讲，这种方法应该尽量避免使用。直接反驳客户容易使气氛僵化而不友好，使其产生敌对心理。但是，如果客户的反对意见是出于对产品的误解，而你手头的资料可以帮助你说明问题，你不妨直言不讳。注意态度一定要友好温和，最好引用有力的证据，这样才有说服力，同时又可以让客户感受到你的信心，从而增强客户对产品的信心。

这种方法的不足之处是容易增加客户的心理压力，弄不好会伤害其自尊心和自信心，不利于推销成交。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（7）冷处理法

对于客户一些不影响成交的反对意见，销售员最好不要加以反驳，采用冷处理的方法是最佳的，千万不能客户一有反对意见，就反驳或以其他方法处理，那样就会给客户造成你总在挑他毛病的印象。

客户说："啊，你原来是××公司的销售员，你们公司周围的环境可真差，交通也不方便呀!"

尽管事实未必如此，但也不要争辩，可以说："先生，请您看看产品……"

在实际销售过程中，80%的反对意见都应该冷处理，但这种方法也存在不足，不理睬客户的反对意见，会引起某些客户的注意，使客户产生反感；而且有些反对意见与客户购买关系重大，如果把握不准，不予理睬，将有碍成交，甚至失去推销机会。因此，利用这种方法时应先想想"客户永远是对的"这句话。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 刺激购买的说话术

销售人员在对客户进行意向引导时，可以用其他附加价值来满足客户，作为不能满足客户要求的补偿，从而刺激购买。这种促销方法被称为附加价值补偿法，这对有购买意向但又犹豫不决的客户非常有用。

(1) 一步一个脚印，抓住客户的话大作文章

牢牢掌握客户所说的话，来促使洽谈成功。

客户说："我希望拥有一个风景优美的住处，有山有水，而这里好像不具备这种条件。"

你可以马上接着他的话说："假如我推荐另一处有湖光山色的地方，并且以相同的价格提供给您，您买不买？"

这是一种将话就话的方式，这种谈话模式对推销有很大好处。客户是否真的想拥有一个湖光山色的地方姑且不管，你抓住他所说的话大作文章，给他提供一个符合他要求的地方，这样一来，他事先说过的话就不好反悔了，否则会感到十分难堪。

一个销售员正在推销小轿车，一位客户这么说道："这部车的颜色搭配不怎么样，我喜欢那种黄红比例配调的。"

"您的眼光不错！这一色系的产品卖得非常好，所以库存较足，带您去看现车，好吗？"

"我没有足够的现金，分期付款可以吗？"

"如果您同意我们的分期付款条件，这件事由我来经办，您同意吗？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“哎呀，价格是不是太贵啦，我出不起那么多钱啊!”

“您别急，我可以找我的老板谈一谈，看看最低多少钱，如果降到您认为合适的程度，你再买可以吗?”

就这样一环套一环，牢牢掌握客户的话头。运用这种战术，成功的希望比较大。

(2) 把客户的借口作为你可以提供的优惠项目

有一类客户考虑问题太多，一直无法下定决心，总是以“还要多加考虑”作为借口。这时，你可以用一种令客户感兴趣的话题去刺激他的另外一根神经。

客户：“我还是不能下决心。”

销售人员：“是啊，这是人之常情，对于这样一件大事，谁都要仔细考虑一番，谁也不愿意武断地下论断——买一处自己不喜欢的房子。不过，我们公司考虑到你们这一点，特别实行一项特殊方案，解除你们后顾之忧。”

“我们公司几年前就做出一项决定：凡购买本公司房地产的客户，在交纳了头期款之后，可以试住一段时间，如果对所住的房子感到满意，则分期付款就可以了；如果对房子不满意，公司将帮助你出售房子。按照这种方案，您可以在很长一段时间内做出自己的决定，您觉得这种方式怎么样?”

上述事例中，如果客户仍不能决定，销售人员就再等一会，注意提醒客户去想这个特殊方案的好处，而不要让他再度回到自己的窠臼之中。

(3) 给客户一个利己利人的理由

一个人可能会同时具有想自信、但并不真的自信两种心态。谨慎而固执的人，多持不信任人的态度，这种心态常常左右他的行为。他并不是没有相信别人的意念，而是更希望人家能信任他。对于这种人，应事先为他设计一套理由：“您这样做，不但对您自己，对他人也是有帮助的。”以此

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来晓以大义，方能将他说服。

一个卖宝石或毛皮的销售员对一个正犹豫不决的主妇说："您用这些东西一定能使您更完美，而您先生也会更喜欢您。"

这句话的含义是说你这么做并非全是为了自己，同时也为了另一半，她必定很乐意买下。销售员还可更进一步地说："即使您买了它，若想脱手也能高价卖出，这样对您的家庭又何尝没有帮助?"对方一听，必定会认为她买下这件东西并非为了自己，也是为了家庭。

(4) 用权威者的意见去影响意志不坚定的人

如果要让一个完全没有主张，也没有判断力的人来附和你的意见，可以巧妙运用"威望功效"法，也就是说，当一个人的心理像一张白纸时，向他提及"伟大的人物或名人的意见来判断"，原本白纸状态的他就会倒向你这边了。

根据各种心理学实验验证，"威望功效"是很有威力的。

一个心理学家做了一个实验，让参加实验的人听两种音乐带，一种知名度不高，另一种屡获评论家的推荐，听完之后，让他们说出哪种音乐带较好。结果发现，参与的实验者纷纷指出"两者比较起来，前者似乎毫无价值"。

很显然，这些参与实验的人受到了很有名气的音乐评论家的意见的影响。

(5) 反复刺激客户的购买关键点

优秀销售人员最重要的工作之一，就是找出客户购买这种产品背后的真正需求或价值观，然后调整自己的销售方式及产品介绍过程，让客户明确感受到这一产品符合其内在需求，并满足他购买产品所需要获得的感觉。

一对老年夫妇思乡心切，准备买一套房子装饰成年幼时家里的模样，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那时他们的门前有棵樱桃树，陪伴他们度过了快乐的时光，如果能买套院内有樱桃树的房子，那就太完美了。

房地产销售员带这对夫妻去看一幢老房子，当这对夫妻进入老房子时，太太发现后院有一棵非常漂亮的樱桃树，她很兴奋地对丈夫说："你看，院子里的这棵樱桃树真漂亮!"销售员也洞察到了她内心的喜悦。

然而，这对夫妻进入房子的客厅后，显然对客厅陈旧的地板不太满意。这时，销售员对他们说："是啊，这间客厅的地板是有些陈旧，但你们知道吗?这幢房子最大的特点就是当你们从客厅向窗外望去，就可以看到那棵非常漂亮的樱桃树。"

当这对夫妻走到厨房时，太太抱怨这间厨房的设备久未更新，销售员接着又说："是啊，但是当你们做晚餐的时候，从厨房向窗外望去，就可以看到那棵美丽的樱桃树。"

当这对夫妻走入其他房间，不论他们指出这幢房子的任何缺点，销售员都一直重复地说："是啊，这幢房子是有许多缺点，但它有一个特点是其他房子所没有的，那就是从任何一个房间的窗户向外望去，都可以看到那棵非常美丽的樱桃树。"

销售员在整个销售过程中，一直不断地强调院子里那棵美丽的樱桃树，他把这对夫妻所有的注意力都集中在那棵树上，最终，这对夫妻花50万美元买了那套拥有樱桃树的房子。

这就是销售中的"樱桃树法则"，即反复刺激客户的购买关键点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 如何有效说服客户

说服即通过说理，使对方理解信服。说服是一种十分重要的语言艺术，只有说服了对方，才能进行信息沟通，才能达到销售、推荐的目的。一般来说，说服包括以理服人、以情感人、以利诱人、察颜观色四个方面。

（1）以理服人

要做到以理服人，首先自己要明理，在说服前做好充分的准备。

其一，讲清道理。有条不紊地阐述事件的理论依据，这些理论应该是对方理解了的理论。讲理的过程也是逻辑思辨的过程，哪些先讲，哪些后讲，哪些重点讲、反复讲，是理论的关键，在说服前要考虑清楚。

其二，列举实例。举出大量实例来证明自己所要说明的道理是有力量的，这些例子越现实越好，最好是发生在我们周围的真人真事。

说服的语言也应简明扼要，把道理说清、说透就可以了，不要啰唆，不要画蛇添足。

说服时宜用谦和商量的语气，不要摆出权威的架势，而且可以提些问题，或鼓励客户提些问题，用解答来加强说服效果。

其三，运用精确数据说明问题。

牛根生在推介蒙牛牛奶时说："我公司奶农占了300多万，占的比重非常之大，这边致富农民一杯奶，那边脱贫一家人。蒙牛有一句口号：'每天一斤奶，强壮一个民族。'日本20岁人的身高，原来比中国人低3厘米，现在反而高5厘米。在荷兰、法国，喝牛奶能使人的身高高多少？荷兰男性平均身高1.92米，女性平均身高1.78米，他们都是喝牛奶最多的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人群。”

“不一定要喝蒙牛牛奶，但是不要忘了喝牛奶，人是哺乳动物，生下来第一口就是奶，要么是母亲的奶，要么就是牛奶、羊奶、马奶。人离不开奶是真的，发达的标志跟乳品饮用量、消费量有关系。世界经济前10名的国家，人均消费乳品300公斤，只有非洲很多国家不喝牛奶。”

（2）以情感人

说服的语言应该是充满情感的，这不但是因为销售人员与客户之间原本就有一定的感情联系，而且销售本身除了买卖关系外，还有一定的感情联系。销售系统是一个群体，有关群体的心理现象都会在交往中表现出来。销售人员带着自豪与自信来介绍商品，必然会感染客户。

有位农民发明家开发了一种“秸杆耐火砖”，第一批货物出来了，可是，厂家要求他要在一个月内销售出若干数量，才能替他垫付启动资金。这对他来说，简直是一个难于登天的任务。

为了把自己的产品推销出去，他在附近乡镇的集市上搞了一个推广会，他说：“俺是个农民，这几年整出这点东西已经够费力的了，让我卖，实在是赶鸭子上架。可是，我不卖出1 000吨，他们不给我钱，所以我不推销不行。这东西怎么样，我也不跟大伙吹，不过有两点可以保证：第一，这东西是我花了3年时间整出来的，现在我家盖房用的就是它；第二，这东西现在是个专利，专利是啥我也不太清楚，反正我保证它跟普通砖头一样耐砸又耐烧。说实话，俺毕竟是个乡下人，卖东西实在不行，只是硬着头皮来找大伙帮忙。不过，买不买随您的便，乡里乡亲的也别磨不开面子。如果觉得这东西能用，家里又要盖房，您不妨买点回去试试，算是帮我一个忙。您要是不放心质量，我这有锤子有火盆喷枪，还有普通砖头，您尽管试。谢谢大家！”

他的这次演讲立即产生了效果，几家小批发商当时就订了一批回去试用，不久，他们不但带着新订单来找这位农民发明家，还替他拉了几个新客户。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在大多数情况下，说服很大程度上是对对方情感的征服。只有善于运用情感技巧，才能打动人心，攻破对方的心理壁垒。

（3）以利诱人

在介绍客户的利益时，应从价格、质量、特色、良好的售后服务等方面进行说明，把对方的利益说透，不要只讲一二点。如果有同类产品，可以用比较法来说明，如果其中有一二项如价格不如同类产品，不要回避，甚至可以主动提出来，然后用其他的项目说明比较。

采取这类方法，一定要注意启发客户自己考虑，销售人员只提出思路，使客户自己意识到有利可图。

（4）建立信任关系

有的销售人员在说服时，与客户建立信任关系非常重要。

一天，一位先生夹着公文包在车行里转悠，左看看右看看，一会儿说这辆车车价太高，一会儿说那辆车款式不漂亮。最后，他看中了一辆雪弗莱汽车。但销售员与他洽谈时，他却说："我今天只是随便看看，没带现金。"销售员说："先生，没有问题，我和您一样，有很多次都忘了带钱。"然后稍稍停顿一会儿，观察到客户有种脱离困境、如释重负的感觉——他带了钱！销售员接着说："事实上，您不需要带一分钱，因为您的承诺比世界上所有的钱都能说明问题。"

客户似乎下了决心："真的可以不用预先付钱吗？"

销售员抓起客户的手说："就在这儿签名就行了，可以吗？"

等客户签完名，销售员又强调说："我这个人往往能给别人留下不错的第一印象，我知道，他们不会让我失望的。"

当你对客户表示信任时，客户也会向你证明他的确是值得信赖的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 敢于向客户要定单

在销售过程中，成交是一个独特的阶段，它是销售的最终目标，而其他的销售阶段只是达到销售目标的手段。只有到了成交阶段，客户才能决定是否购买产品。因此，销售人员应该具有明确的目标，千方百计地促成交易。

成交的方式有两种：一是签订供销合同；二是现款现货交易。在营销学中，成交被比喻为“临门一脚”，如果这一脚踢得不好，就有可能前功尽弃，导致交易失败。

许多销售人员虽然知道这个道理，但在销售实践中仍会犯错，其中最突出的一点是，不敢主动向客户要定单，而是等客户先开口。

营销专家建议销售人员每天把下面这段话快速阅读一遍，并且在见每一个客户前再阅读一遍：“不要害怕向客户要定单，不要害怕向客户要定单，不要害怕向客户要定单，不要害怕向客户要定单，不要害怕向客户要定单……”

为什么这句话如此重要？因为销售过程就像恋爱过程，销售方代表男方，客户方代表女方。“我爱你”这句话理应由男方说出来，而且要不断地说，刚开始是表明心态，让女方有所感觉；后面不断的重复，是为了让女方增强信心，表示“我爱你不止三两天”。不断强化这种恋爱感觉，最终才有可能让女方确信这个事实，恋爱才能修成正果。销售过程同样具有这个特点。请看下面的真实案例：

有一次，王先生陪太太逛商场，一个无油烟锅的促销柜台吸引了王太太的目光，他们就走了过去。促销员是一位小伙子，正用食用油炸着茄

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

子，一边做一边讲解无油烟锅的构造、材质、为什么没有油烟等。只见他手脚麻利，口齿清晰，说得一套一套的，很有点说评书的味道。王太太在这边看着，王先生趁机跑到旁边的汽车用品区闲逛。

等他逛了一大圈回来，发现太太还是两手空空。她见王先生回来，一把拉住他就往外走。王先生非常奇怪："你不是一直吵着要一个无油烟锅吗？怎么不买一个？"太太偷着乐了："呵呵，我是想买一个，他介绍得也不错，价格也合适，可家里现在的锅用着也可以，换了挺可惜的。我左右为难，心里想，如果他极力劝我购买，我就借坡下驴买一个。可我站那半天，他都不说一句劝我买的话。得了，那我就真不买了，正好省点钱。你说逗不？"促销员如果知道是这个原因，肯定要后悔死。

其实很多时候，客户是否购买只是一念之间的事情，就像无油烟锅，买不买两可的客户占大多数。这时就需要销售人员积极去推进，客户经过一再的劝说，心动了，或者磨不开面子，就只有掏钱的份了。

销售人员之所以不敢主动地向客户提出成交要求，是因为他们害怕提出成交要求后，如果客户拒绝会破坏洽谈气氛，一些销售新手甚至对提出成交要求感到不好意思。

据调查，有70%的销售人员未能适时地提出成交要求。许多销售人员失败的原因仅仅在于他们没有开口请求客户成交。美国施乐公司前董事长波德·麦克考芬说，销售人员失败的主要原因是不要订单。不提出成交要求，就像你瞄准了目标却没有扣动扳机一样。这是错误的。没有要求就没有成交。客户的拒绝是很正常的事情。美国的一项研究表明，销售人员每达成一次交易，至少要经受到客户6次拒绝。只有学会接受拒绝，才能最终与客户达成交易。销售人员不提出成交表现在以下两方面：

(1) 等待客户先开口

有的销售人员认为，客户既然决定购买，就会主动提出成交要求，因此，他们等待客户先开口。这是一种错觉。

一位销售员多次跟一家公司洽谈销售办公用品，但从来没有提出成交

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要求。一天，该公司采购部经理拿出一份早已签好字的合同，销售员愣住了，问客户为何过了这么长时间才决定购买，客户的回答竟是："今天是你第一次要求我们订货。"

这说明，很多客户也在等待销售人员首先提出成交要求，即使客户主动购买，如果销售人员不主动提出成交要求，买卖也难以成交。

（2）轻易放弃再次努力

一些销售人员把客户的一次拒绝视为整个销售的失败，放弃继续努力。

研究表明，一次成交失效，并非整个成交工作的失败，销售人员可以通过反复努力来促成最后的交易。

正如乔·吉拉德所说："争取成交就像求婚，不能太直接，但你必须主动。"试想一下，看到一个中意的姑娘，如果你不向她求婚，她会嫁给你吗？没有求婚就没有结婚。

同样，不管销售什么产品，你都必须提出成交。不提出具体要求是对机会的浪费，如果不明确自己到底想要什么，你就什么都得不到；如果不采取主动，不积极建议客户购买，客户可能会一走了之，即使他对你的产品很感兴趣。一个不懂得提出成交要求的销售人员，终将一无所获。要知道，销售是以成交为目的而开展的一系列活动。虽然成交不等于一切，但没有成交就没有一切。因此，销售时我们必须要做的一件事，就是积极主动地建议客户购买。

客户："基本上没有问题要问了。"

销售员："那么您对这种产品看来是很感兴趣了，您的眼光真的很好，那您准备现在就取走它，还是我们下午派人送到您家中？"

销售员："王先生，现在我们的问题都解决了，打印机我帮您包起来吧？"

提出成交的方式有很多种，如假定成交、选择成交等，销售人员要灵

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

活掌握，主动建议可以避免失去商机。

两家房地产公司分别招聘了一批刚毕业的大学生担任售楼人员。在对新人进行培训时，甲公司强调以结果为导向，即所有工作都是为达到最终目的而做的；乙公司则更注重售楼人员与客户的沟通技巧。在培训后的5个月，甲公司的销售额是乙公司销售额的3倍多。

调查发现，大多数客户认为，虽然乙公司的售楼人员素质较高，很讲究沟通技巧，彼此的交谈也很愉快，但他们实现目标的积极性和主动性却较差，从来没有主动建议客户购买，失去了很多促成交易的机会。而甲公司的售楼人员虽然不如乙公司的售楼人员善谈，但却很懂得抓住一切可能成交的机会，客户最终被他们实现目标的主动性和坚定性说服了。

主动建议客户成交可以为你争取到销售机会。在日常生活中，我们经常会发现，在购物时，当自己看了一件觉得不错的商品但又没有下决心购买的时候，如果销售员没有进一步提出要求，我们可能就会想着“到别处看看再说吧”，但是，只要销售员适时地建议一句：“这件衣服真的很适合您，买一件吧？”我们可能就会停下来掏钱购买了。

“向他祈求，必有应允；凡祈求者，皆有收获。”所以，销售人员不要怕向客户开口。

记住，我们不能被动地等待客户自己来购买，而是要积极主动地建议客户购买。只有这样，成交的希望才会更大。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8. 成交试探技巧

在发现购买信号并促成成交的过程中，如果销售人员懂得分辨客户的购买信号，就会信心倍增，并及时促成交易。当然，也许我们会碰上一本正经、不动声色的客户，但多数客户会通过微小的细节泄露他们的秘密。当客户的购买信号显现时，我们就要长驱直入促成交易，做个行动主义者。

那么，怎么判断成交的时机到了呢？实际上，只要掌握两招就够了，一是破译购买信号，二是使用试探性成交手法。

（1）破译购买信号

客户的购买信号有很多，但是很少会直接表述出来，这就需要销售人员观察、把握这些暗示的语言动作，促使成交顺利达成。以下是一些成交的信号：

其一，客户大肆地评论产品（不管是正面的还是反面的）或者目光一直追随着产品。

其二，向周围的人问："你们看如何？""怎么样？还可以吧？"这是在寻找认同，很明显，他内心已经认同了。

其三，突然开始杀价或对商品吹毛求疵，看似反对其实是想最后一搏，即使你不给他降价，不对商品所谓的毛病作更多的解释，他也会答应成交。

其四，褒奖其他公司的商品，甚至列举商品的名称，这种做法有点此地无银三百两的意味，既然别家的商品如此好，他为何要费这些周折呢？

其五，客户问及市场反应、品质保证期、售后服务等，如果他根本不想达成这项协议，又何必枉费如此多的口舌问这些问题呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购买的信号虽然名堂很多，但只要把握住普遍规律，便可以充分抓住机会，促成交易。

（2）成交试探技巧

其一，多方案选择法。在客户还在犹豫时，销售人员应向客户提供两种或多种选择方案，促使客户从多种方案中决定一种，使客户的思维重点放在数量、质量、材料等方面的选择上，而不是买与不买的选择上。

其二，直接提示法。如果客户已对产品产生良好印象，销售人员可以直接提示成交，或提出一个诱导性的问题，让客户做出有利成交的回答，比如："李先生，这款厨柜款式很靓丽，假如您现在下订单，国庆节前我们就可以帮您安装好，届时准能为您的家居添色不少。请问您的厨房铺了瓷砖吗？"

其三，用赞美的言词鼓励成交。人人都喜欢赞扬，抓住这一特性，是促进成交的基本技巧之一，比如："王小姐，您真有眼光，这种款式只有成功人士或层次较高的人才会情有独钟，假如跟您的家居装饰的风格配合起来，真是太棒了。"

其四，Yes 逼近法。用一连串客户只能回答"是"的问题，促使客户下决心购买。

其五，时过境迁法。此法主要提示客户，不抓紧时机，就会失去良好的机会和利益，比如："李小姐，这一款式目前属于国庆特价促销，过两天价格就要恢复原价。您最好今天能定下来，这样您就可以节约好几百元的费用。"

其六，充分运用微笑的力量。微笑是人们从眼神话语中流露出来的真情，微笑能使彼此产生好感，从而进一步交流。对于销售人员自始至终的微笑服务，客户很难拒于千里之外，毕竟大多数人是于心不忍的，俗语说："伸手不打笑脸人。"

上述成交试探方法只是无数成交法中的几种代表，在与客户交往的过程中，应该选择符合客户特点的成交方法，并顺应销售的流程和形式，在行云流水之间把生意做成，这才是销售的最高境界。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9. 促成交易的说话方法

在促成交易阶段，客户随时都可能有修改、推迟、改变购买行为的心理倾向，这就要求销售人员灵活运用一些技巧，迅速促成交易。下面介绍比较常用的几种成交方法：

（1）直接请求成交法

直接请求成交法又叫开门见山法，是指销售人员得到客户的购买信号后，直接提出交易的方法。使用直接请求成交法，可以尽量缩短达成交易的时间，尽快签约。但是，这往往需要销售人员的勇气和信心。直接请求成交法并非在每项销售交易中都适用。销售人员要考虑交易的场合、销售的产品以及与客户的关系等因素，综合进行考虑，然后决定是否使用直接交易法来达成交易。

一般来说，以下几种情况可以应用此法：

其一，对一些老客户。

客户：“上周卖得不错，大概卖掉了 20 箱。”

销售人员：“我看，您就再订 20 箱吧，刚好够一周的销量。”

其二，当知道客户对产品有兴趣，已有购买之心，只是一时犹豫拿不定主意时，运用此法可达成交易。

客户：“你这个产品的确很不错，只是……”

销售人员：“那就别再犹豫了，它正好可以解决你所面临的问题，订货吧！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其三，当客户提不出什么异议，想买又不便主动开口提出时，可采用此法达成交易。

客户："有关产品和售后服务我都没什么问题了。"

销售人员："现在，您对我们的产品和售后服务已经有了全面的了解，请在订单上签个字吧。"

(2) 假设成交法

假设成交法是指销售人员先假设客户一定会购买的成交方法。有了客户一定会购买的信念之后，销售人员在向客户解说商品时，就会假设客户购买到产品后，会获得怎样的价值，如询问："假如您购买该产品，请问您将其摆放在何处?""假如您要购买该产品，您将给谁使用?"运用假设成交，使客户进入一种情景，从而强化客户购买的欲望。

在运用假设成交法时，应注意不要硬逼客户购买，否则会惹怒客户，反而使成交泡汤，以不让客户觉得有压力为佳。

(3) 从众成交法

推销失败的最大原因莫过于没有摸清客户的"脉搏"，而人性的弱点往往是推销的契机。从众成交法是指销售人员利用客户的从众心理来促使客户立即购买推销产品的一种成交方法。

例如，女性购买化妆品，大多是看自己的朋友买什么牌子。她们总是认为大家对某一品牌情有独钟，那它肯定是好商品。消费者在购买某商品时，若售货员说："对不起，这种商品现在缺货，明天才能进到货，要不等到货时，我先帮您留一件，否则又没货了。"一般来说，客户听到这种话，都会对该商品产生好印象。因为从众心理会使她们形成"缺货就意味着是好货，紧俏品是好商品"的观念。

(4) 缩小选择法

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

缩小选择法是指销售人员根据客户的要求为客户确定一个有效的选择范围，并要求客户立即选择成交的方法。优秀的销售人员善于帮助客户剔除那些不太合适的产品，而把客户的注意力集中到需要购买的商品上，进而做出选择。这既表示了你服务的专业性，又可促成交易，增加销售业绩。

其中最常用的是二选其一法，"二选其一"的问话效果是，只要客户选中一个，其实就是请你帮他拿主意，下决心购买了。当然，适当的分析比较也是必要的。这让客户感觉你确实是在为他服务而不是盲目推销。

一个在麦当劳工作的销售员，他的销售额总是名列前茅，他的照片总被贴到最佳员工的位置。大家都很奇怪，想知道他成功的秘诀。在一次经验交流会上，这个销售员告诉了大家一个技巧。客户来餐厅消费时往往会比较明确地点某种汉堡或某种套餐，但是对于饮料通常不那么明确地点明是要大杯、中杯还是小杯，而只是说要一杯可乐或一杯牛奶。遇到这种情况，他便问客户："您要大杯还是要中杯？"结果他发现有70%的客户会在这两个中进行选择，而很少有客户主动提出要小杯。这样一来，他的营业额自然就提高了。

（5）鲍威尔成交法

社会上总有办事拖沓、犹豫的人，他们明明相信我们的产品质量和服务非常好，也相信如果做出购买决定会对他们产生很大的帮助，但他们就是迟迟不做出购买决定，前怕狼，后怕虎的，对于他们来说，主导他们做决定的因素不是购买的好处，而是万一出现的失误。对于这种客户，我们可以采用鲍威尔成交法。

××先生/小姐，美国前国务卿鲍威尔说过："拖延一项决定比做错误决定会浪费更多美国人民、企业、政府的金钱和时间。"而我们今天讨论的就是一项决定，对吗？假如今天您说好，那会如何呢？假如您说不好，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那又会如何呢？假如说不好，明天将和今天一样没有任何改变，对吗？假如今天您说好，您即将获得的好处是很明显的，这点我想您会比我更清楚。××先生/小姐，说好比说不好对您的好处更多是不是呢？

对于这种性格比较软弱的客户，销售人员必须主导整个推销过程，客户的潜意识里面需要别人替他做出购买决定。千万不要不敢为你的客户做决定，要明白，你的决定可能就是你的客户的购买行为。

（6）暗示拥有成交法

暗示拥有是因为客户并未实际拥有，也可以称之为假设成交法。如果能引导客户用占有的眼光来看待商品，客户是愿意付出代价的，因此，此法推销的不是商品而是商品的效用。

张总您看，假设有了这样设备，你们是不是省了很多电，而且成本也有所降低，效率也提高了，不是很好吗？

下列几种情况宜于采用暗示拥有成交法：

其一，固定客户、依赖型客户及性格随和的客户。

其二，明确发出了各种购买信号的客户。

其三，对产品显露出兴趣，无推销异议的客户。

使用暗示拥有成交法时，应尽量使谈话在融洽的环境中进行，注意语言技巧。

（7）步步为营法

步步为营法是使客户在销售人员的诱导下，一步步地认同销售人员的观点，最终决定购买商品的一种成交法。连续诱导客户对一系列问题做出习惯性的肯定回答，进而促使客户做出购买决定，是这种方法的特色。

销售人员：“我们的产品比A产品省电20%，对吗？”

客户：“对。”

销售人员：“我们的机器比A公司的机器便宜500元，是吗？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户："是的。"

销售人员："我们的产品性价比很高，是吗？"

客户："是的。"

销售人员："我想您已经做好了购买我们产品的准备，是吗？"

销售人员开头要提出一些比较简单的、易于客户回答的正面问题，从而使客户感到坦然。客户做出的肯定回答越多，就越有可能成交。

在运用步步为营法时，销售人员必须十分谨慎，仔细观察客户的各种变化，以防节外生枝，影响交易。

（8）假败方式成交法

在销售过程中，如果客户感到丢了面子，那么再合理的交易都会难以成功。记住，我们要给足客户面子。

人的本能就是这样：当你被别人斗败，你会感到十分恼怒。例如，在一次辩论中，你会使尽浑身解数去说服对方，让对方赞成你的观点。如果你被别人说得哑口无言，你会感到无比沮丧，强烈地感到不服气。但是，如果你获胜了，当看到别人悲伤之时，你一定会走上去表示安慰。同样的，如果你在推销过程中与客户交谈，装出一副没有理由说服客户的悲伤之状，客户往往会认为自己的是正确的，已经说服了你，从而内心得意洋洋。

你抬高客户，客户就获得了一种自己是重要人物的感觉，从而改变自己的主意，购买你的产品。

（9）小狗成交法

小狗成交法来源于一个小故事：

一个妈妈带着小男孩来到一家宠物商店，小男孩非常喜欢一只小狗，但是妈妈拒绝给他买，小男孩又哭又闹。店主发现后，说："如果你喜欢的话，就把这只小狗带回去吧，相处两三天再做决定。如果你不喜欢，就把它带回来。"几天之后，全家人都喜欢上了这只小狗，妈妈来到宠物商店，买下了这只小狗。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让客户先拥有商品，让他喜欢上它以后再购买，这就是先使用、后付款的小狗成交法。统计表明，如果准客户能够在实际承诺购买之前，先行拥有该产品，交易的成功率将会大大提高。

（10）举证成交法

有些客户在选购商品的时候常常小心翼翼，不轻易相信销售人员的话语，遇到这种情况，销售人员可以列举大量的事实依据让客户信服。

夏天到了，空调销售现场气氛异常火爆，一些销售员通常会这样向客户介绍："我们是全国销量第一的品牌，经常出现断货的现象，购买我们产品的客户络绎不绝，所以质量上你可以放心！"

客户不屑一顾："你说第一就是第一吗？反正我们消费者不知道！"

这时，销售员可以不慌不忙地将权威统计公司的统计数据以及知名报纸上的报道展示给客户看，客户就不得不信服了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

10. 处理客户投诉的说话技巧

据销售专家统计，一个不满意的客户会把他不满的态度告诉10个人，按此算法，客户不满态度的破坏力不可低估。

很多时候，投诉的客户是对企业忠诚度高的客户，投诉对销售人员的成长和企业的发展都是有帮助的。哪一家企业会没有客户投诉？日本松下企业的创始人松下幸之助曾经说过："人人都喜欢听赞美的话，可客户光说好听的话，一味地纵容，会使我们懈怠。没有挑剔的客户，哪有精良的产品？所以面对客户的投诉，我们要虚心求教，这样公司才会更快地进步。"

实际上，无论你做得多好，总会有对你不满意的客户。客户投诉意味着一种挑战。你学到的东西越多，就会越喜欢你的工作。平息客户的不满并非一件易事。

客户："你们是怎么回事，到底有没有售后服务？你们是不是在骗人？我要退货。"

销售人员："先生，您慢慢说，请问您是遇到什么麻烦了吗？"

客户："我还没买的时候，你们说得很好听，如果遇到问题直接找你们售后部就可以解决，可是现在我打电话给你们售后部，售后部说这个事情不是他们负责的，让找销售部；找销售部，销售部又说这个事情归售后部管。你们到底有没有管事的人，没有就不要害人嘛！你今天必须给我一个说法，这事不能就这么了了。"

销售人员："先生，真是抱歉，我很理解您的愤怒，这事摊到谁头上都会很生气，给您添麻烦了，我们一个个解决您遇到的问题好吗？我听您

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的意思是说，您打售后服务电话没有人帮您是吗？”

客户：“是，我打了3次都这样，你们也太过分了，早知如此我就不买你们的电视了。”

销售人员：“先生，谢谢您能告诉我们这个问题。那么我们先来处理产品问题，请问是产品的哪些部分让您感到不满意呢，这样我也好弄清楚问题所在？”

客户：“我在你们这里买的那台液晶电视，不知道为什么装上以后没有反应，用不了，我看十有八九是质量问题。”

销售人员：“哦，先生，对不起，我马上给您安排技术人员去帮您查看，如果无法解决，我们一定帮您退货。先生，您今天上午方便吗？一个小时之内技术人员就会到您家。”

客户：“方便，只是你们要说话算话，不要像以前那样推卸责任。”

销售人员：“先生，您放心，是我们的责任，我们一定会负责到底。给您添麻烦了。那么关于另一个问题，请问您是在什么时候给我们售后打的电话呢？”

客户：“昨天上午9点，打的是8832××××这个号码。”

销售人员：“先生，我理解您的心情，请您放心，我们会马上进行调查，给您一个满意的处理。谢谢您对我们的支持，也感谢您对我的信任。”

客户投诉往往是由多种原因造成的，归纳起来，大致有以下原因：拖延交货、货物损坏、交货出现差错、结算错误、费用问题、耽搁、员工素质问题、双方沟通不够。

针对客户的投诉，你应遵循以下原则正确解决问题：

(1) 耐心倾听客户的意见

客户在投诉时，情绪是很激动的，这是客户的一种情绪发泄。此时客户希望得到你的同情、尊重以及对问题的重视，所以你要先向客户道歉，并认真地倾听他的意见。最后要向客户复述他要反映的问题，以显示你对问题的重视和对他的尊重。

在未掌握全部情况之前，不要妄下结论，但要先把客户稳住。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

先生，您讲的我都听清了，我对您遇到的麻烦感到非常抱歉，不过要等到弄清情况之后，我才能下结论。请您稍微忍耐一下，我立即去调查，一有消息我会马上通知您。

从供应商把货发出，到客户拿到货物，每个环节都有可能出现问题。但无论是谁的责任，无论是什么问题，你都应该仔细倾听客户的意见，在未了解清楚之前，不要贸然行事。

（2）说话注意分寸

为了双方能继续合作，你一定要谨慎处理客户的投诉。客户通常很不愿意别人指出他们的错误，因此，你讲话时一定要注意分寸。

客户在投诉时往往表现得很气愤，无论和供货方的哪个人讲话，他都会把他的不满宣泄出来。客户打来的电话一般由总机转到你那里，因为正是你把供应商与客户联系在了一起。一般情况下，问题并不是出在你身上，你在受到客户指责之前，对所发生的事可能毫不知情。如果你感觉受到的压力太大，也许可以吓唬一下客户，把他打发走。但这种解脱是暂时的，客户还会找你的麻烦。如果你不了解情况，不知道对客户的指责该如何回答，应该如实地告诉客户。

（3）平息客户的情绪

客户在发泄抱怨的时候，不要顶撞他，更不要说："这不是我的责任，您向我发什么火？"这个时候你的一切解释，都会被客户认为是在推卸责任。只有及时道歉并用真诚的语言、态度和客户沟通，使他的心情平息下来，让他明白你十分理解他的心情，关心他的问题，你会尽快汇报并处理，才能让他冷静下来，为成功处理投诉打下基础。

这对您来说确实是件不好的事情，我能够理解您现在的心情，换成我也会非常气愤。

非常抱歉，女士，怎么会发生这种情况呢？怪不得您会这么生气，要是我的话我会更加生气。那饼干没有给孩子吃吧？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（4）表示理解，认同客户的抱怨

在客户抱怨时，如果你能认真记录，并表示理解客户的抱怨及不满，并做适当整理，以示负责，将会大大减少客户的敌意，使对方认同你、信任你。

（5）不要辩解，只需认错

客户可能很生气，但是你一定要耐心地接受，不要过分地辩解，只需要认错。

我非常了解您的情形，同时我可以感受到您对我们服务的关心，因为您希望我们好，所以才会告诉我们。

先生，给您造成这样的困扰，真是很抱歉，我现在就记录下来，并马上进行处理。

即使你知道这是客户的误会，或者是自己平白无故地被客户给骂了，你仍然要认真地倾听。有时在你耐心的倾听之中，客户的怒气就消了，对你的不满也就不知不觉地消除了。许多电话营销人员在客户尚未表露不满时，就急于找借口应付客户，但一再的辩解只会让客户反感。

（6）了解信息，帮助客户

尽管客户已经在前面提出了问题，但你从职业的角度应再问一些问题或确认一下情况，也许你会发现真正令客户抱怨的可能与他刚才陈述的有所区别。此外，你还要问客户，怎样做才能满足他的要求，或者你准备这么这么做，不知他是否满意。有时，客户只想让你知道发生的事情，并不一定是想得到什么。

你要了解清楚客户希望得到的结果，以及他能接受的处理意见，并用专业的知识给客户分析问题。如果你不懂，应尽快与相关部门联系，帮助客户查明原因。你处理问题的积极性和主动性，会让客户感到放心，从而消除对立的思想。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

先生，您的意思是说，您对……方面不满意是吗？

先生，请问是什么原因让您这样认为呢？

先生，可以问一下当时的情况吗？您认为是什么情况造成了这样的结果呢？

（7）提供处理方案

你已经知道客户想要什么，希望得到什么样的结果，设定处理方案就是告诉客户目前你能够为他做什么。根据实际情况为客户提供不同的处理方案，是处理投诉的关键。

对于客户提出的一些细小问题，或一些模棱两可、牵强附会的小问题，应尽力帮助解决，不要以傲慢的姿态或过于苛刻的言语打发客户。这也是赢得客户的一个重要方法。

销售人员："您好，××机械设备公司，有什么可以帮您吗？"

客户："我是××公司的宋海涛，我上个星期从你们公司买了几套设备。"

销售人员："宋经理啊，您的尾款好像还没有支付，您是要付款吗？"

客户："付款？你们的设备有问题，一点都不好用，还好意思让我们公司付款？"

销售人员："宋经理，您先别着急，能告诉我设备出了什么问题吗？"

客户："你们当初把自己的设备说得天花乱坠，提高生产率、减少次品率、省电。现在只实现了省电，生产率根本没有任何改善，亏我当初那么相信你们公司。"

销售人员："宋经理，我十分理解您现在的心情。但是，我们公司的设备受到很多客户的赞赏，质量是有一定保证的。至于贵公司购买的设备为什么会出现这种情况，由于我没有看到设备，现在也不好下定论。要不这样，我向公司反映一下，让技术部的人员去您公司看看到底是什么原因造成的，您看可以吗？"

客户："那就让你们公司的人尽快过来，我这边还有客户催着要货呢！"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员："给您带来麻烦，我代表公司向您表示歉意。我马上安排，您放心。"

上述案例中，销售人员在面对客户的抱怨时，没有表现得急躁或者慌张，没有与其争辩，也没有说出过激的言辞，而是先肯定公司的设备质量，接受客户的抱怨，尽量安抚他的情绪，并且提供解决方案，平息客户的愤怒，消除了抱怨。

（8）快速解决问题

答应客户你会立即着手解决问题，并按你说的马上去做。紧急的感觉会令客户的心理有所平衡，舒缓对方的抱怨情绪。

（9）对客户表示谢意

大多数销售人员不会对客户的抱怨表达谢意，但优秀的销售人员会像收到礼物那样表示真诚的感谢。当然，孤零零的"谢谢"无疑很空洞，你要告诉客户收到他的投诉后，你会更方便地处理该问题。

谢谢您！很高兴您能告诉我，这样我就可以更好地帮助您解决这个问题。

非常感谢您花费宝贵的时间来告诉我们这个问题，让我们能有补救和改进的机会。

（10）跟踪服务，看客户是否满意

在处理意见与客户达成一致后，你还需要及时跟进，询问客户是否满意，并再次感谢他，因为他的投诉，公司可以避免今后发生类似事件，然后再次道歉。这样会让客户感到你是真的以客户为中心。也许这只是一个简单的电话，却可以让客户记住很长时间，同时弥补了抱怨造成的负面影响。

先生，感谢您上次给我们的意见，为了解决这个问题，我们专门制定了一套改进措施，而且正在改进中，您觉得我们还需要做些什么才能让您更满意呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第七章

商务交际应酬口才



在生意场上，交际应酬是一门学问。如何在生意场上运用口才交朋友，如何在生意场上适度地感情投资，如何与人顺利地谈成生意、缔结合约都要讲究说话艺术。你处理人际关系、编织人脉网的能力与口才，直接决定你的人生品质和事业高度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 怎样与陌生人一见如故

销售人员要发展业务关系，就必须不断地认识新客户，经常与陌生人打交道。一般人很难做到与陌生人一见如故，但如果你能，那么你的朋友将会遍布各地，生意也会顺畅无阻，如鱼得水。反之，如果你缺乏与初交者打交道的勇气，不善于跟陌生人交谈，那么你就会在交际中处处碰壁，如坐针毡。

那么，怎样才能跟初交者一见如故呢？下面介绍的几种开场方法与技巧，有立竿见影的奇效。

（1）主动、礼貌

要想与陌生人结交，热情的态度很重要，做出友好的表示，是打破“僵持”局面的关键。

如果是你约见别人，见面之前应先商量好时间，这是基本礼貌。同时，他也要铭记面谈的计划重点，这是成功的基本要素。

与对方见面，客套话后，你应该问一下：“不知我能打扰您多长时间呢?”如果对方很忙，可以这样说：“能不能给我 15 分钟的时间?”每个人都想让别人觉得自己很忙、地位很重要，因此你必须表现出“占用您的宝贵时间”的态度，使对方感觉受到了尊重。只要对方心情愉快，你的访问即使时间拖长一些，他也不会不满。

（2）妙用开场白

其一，攀亲认友。通常，只要对一个素不相识的人做一番认真调查，就能找到或明或隐、或近或远的亲友关系，如果见面时再拉上这层关系，就能一下缩短心理距离，使对方产生亲切感。

《三国演义》里的鲁肃就是一位攀亲认友的能手。他跟诸葛亮初次见

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

面时说的第一句话是："我是你哥哥诸葛瑾的好朋友。"凭这一句话就使交谈双方心心相印，为孙权与刘备结盟，共同抗击曹操打下了基础。

有时，对异国初交者也可采用攀亲认友的方式。

1984 年 5 月，美国里根总统访问上海复旦大学。在一间大教室内，里根总统面对 100 多位初次见面的复旦学生，他的开场白就紧紧抓住彼此之间还算"亲近"的关系："其实，我和你们学校有着密切的关系。你们的谢希德校长同我的夫人南希，都是美国史密斯学院的校友呢。照此看来，我和各位自然也就都是朋友了！"此话一出，全场鼓掌。

短短的几句话，不仅消除了国与国之间的隔阂，还增加了彼此间的友好关系。

其二，扬长避短。在与陌生者交谈时，要特别表现对他的职业、性格及爱好的兴趣。因为面子问题，人们都喜欢别人赞美自己的长处，所以，跟初交者交谈应投其所好，以直接或间接的方式赞扬对方的长处作为开场白，这样能使对方高兴，并对你产生好感，其交谈的积极性也得到了极大的激发。反之，如果有意或无意地触及对方的短处，使对方的自尊心受到伤害，交谈的效果可想而知。

日本作家多湖辉在其著作《语言心理战》一书中记述了这样一件趣事：被誉为"销售权威"的霍依拉先生的交际诀窍是，初次交谈一定要扬人之长，避人之短。有一次，为了替报社拉广告，他拜访梅伊百货公司总经理。寒暄之后，霍依拉突然发问："您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊！"话音刚落，总经理兴奋异常，谈兴勃发，广告之事自然不在话下，霍依拉还被他热情地邀请去乘坐他的自备飞机呢！

其三，察颜观色，发现相似点。一个人的心理状态、精神追求、生活爱好等，都或多或少地会在其表情、服饰、谈吐、举止等方面有所体现，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

只要你善于观察，就会发现双方的共同点。

一位退伍军人乘车时与一陌生人相遇，位置正好在驾驶员后面。上路不久，汽车就抛锚了，驾驶员车上车下忙了一通还没有修好。这位陌生人建议驾驶员把油路再查一遍，驾驶员将信将疑地查了一遍，果然找到了“病因”。这位退伍军人感到陌生人的绝活可能是从部队学来的，于是试探道：“你在部队待过吧？”“嗯，待了六七年。”“噢，那咱俩也算是战友呢。你当兵时部队在哪里？”……他们热烈地交谈起来，据说后来还成了朋友。这就是在观察对方以后，发现都当过兵这个共同点，使打破沉寂的气氛成为可能。

其四，以话试探，拉近距离。两个陌生人默默相对，为了打破这种僵局，开口讲话是首要的，有人以招呼开场，询问对方籍贯、身份，从中获取信息；有人通过听说话口音、言辞，观察对方情况；有的以动作开场，一边帮对方做某些急需帮助的事情，一边以话试探；有的则借火吸烟，找到说话的机会，打开交际的局面。

两个年轻人从某县城上车，坐在一条长椅上。其中一人问对方：“在什么地方下车？”“到终点，你呢？”“我也是，你到南京什么地方？”“我到南京山西路一个亲戚家办点事，你就是南京当地人吧？”“不是，我也是到南京来找亲戚的。”经过双方的“火力侦察”，双方对县城熟悉、对南京了解、都有亲戚的共同点就清楚了。两人发现对方共同点后谈得很投机，下车后还互邀对方有空到自己家做客。

这种融洽的效果看似偶然，实际上也有其必然因素：“火力侦察”，发现共同点，向深处掘进而产生的效应。

天涯何处无朋友，交谈何必曾相识！好的开场白，三言两语便能招人喜欢，与陌生人一见如故。

（3）选择合适的话题

如果你常常觉得与人谈话很吃力，最重要的原因，恐怕是你对应该说什么话题有着很深的误解，以为只有那些不平凡的事件才是值得交谈的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当你见到熟人的时候，你在脑子里苦苦搜索，想要找一些怪诞的奇闻、惊心动魄的事件、令人兴奋刺激的事情。

自然，这一类事情是一般人最感兴趣的。能够在谈话的时候讲出这样动听的事情，无论对听者还是讲话者，都是一种满足。但是，这类事情在生活中毕竟不多见，有些轰动社会的新闻，用不着你说别人就已经听过了。即使是你亲身经历过的比较特殊的事情，你也不能把它一讲再讲。而且，有时在某种场合很受欢迎的故事，在另一些人面前就不一定受欢迎。因此，你若认为只有那些不平凡的事情才值得谈，就会经常觉得无话可说。

其实，人们除了爱听一些奇闻逸事以外，也很愿意和朋友谈一些有关日常生活的普通话题。比如，孩子长大了要进哪一所学校，花木被虫子咬了应该买哪一种杀虫药，这个周末有什么好电影……这些都是良好的谈话题材，也能使谈话双方都感到有兴趣。

当你脑子里并没有奇闻逸事的时候，也不必保持缄默，日常生活中充满了可以谈论的题材。只要你留意日常生活中的事情，就不难找到使大家都感兴趣的谈话题材。

另外，人们还有一种误解，以为必须谈一些深奥的很有学问的话题，才能受人尊敬。基于这种误解，有的人常常想和别人谈一些很抽象的哲学理论，或是什么时空问题。但这样的话题，即使你准备很充分，也很难找到具有同样兴趣的谈话对象。

事实上，几乎任何题材都可以当作良好的谈话材料。

你可以谈足球、篮球和其他运动。

你可以谈食物、谈饮料、谈天气。

你可以谈生命、谈爱情、谈光荣。

你可以谈同情心、谈责任感、谈真理。

你可以讨论书籍、电影、广播节目、国际新闻，或本地新闻。

你可以交换一下关于某个故事或是某个人物的意见。

你可以复述一下在某个杂志上看到的一篇文章的要点。

诸如此类，都是很好的谈话题材，实际上，谈话的题材比上面列举的多千百倍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 见面称呼之礼

称谓语使用得当与否，对商务交际有着直接影响。称呼是指当面招呼对方，以表明彼此关系的名称。充满感情而得体的称呼，不但体现出一个人待人礼貌诚恳的美德，而且会使对方感到愉快、亲切，易于增进双方感情，为深入交际打下基础。一般来说，这类语言的处理有下列要求：

（1）体现尊敬、尊崇

现在常用的有：“您”——您好，请您……；“贵”——贵姓、贵公司、贵方、贵校；“大”——尊姓大名、大作（文章、著作）；“老”——张老、郭老、您老辛苦了；“高”——高寿、高见；“芳”——芳名、芳龄等。在公众场合，对任何客户都忌用浑号、绰号。

（2）恰如其分

要视交际对象、场合、双方关系等选择恰当的称呼。称呼常以年龄为依据，在拿不准的情况下，对一般男性称先生（未成年者可以称朋友或小朋友、小弟弟）。年轻女性一般称小姐（或大姐），不管婚否，不管是否有男士陪同，称呼太太要慎重，但能判断出比自己年长一辈的女性，可称阿姨（或女士）。

（3）灵活变通

销售人员接触的客人有熟悉的不熟悉的、有本地有外地的，因此称呼不可太呆板。

比如顾客是母女一起来购物，如称女儿为小姐，称其母亲也为小姐就不太恰当，而应称其为阿姨或女士。有一定身份的女士来购物，小姐这个称呼似乎分量不够，这时应该称其为老师或女士。许多年轻人往往对人喜欢称师傅，但有的地方把小姑娘称为“师傅”（与对尼姑的称呼

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“师父”同音）则要挨骂了！有身份的男性老顾客来购物，称其为先生是对的，如果已经知道他是张总、王总或李局长，再称他为先生反倒不恰当了，因此，销售人员应记住老顾客的姓氏和职称、职务，并以此相称呼。

人际称呼的格调有文野雅俗高下之分，不但反映了一个人的身份、性别、社会地位和婚姻状况，而且反映了对对方的态度及亲疏关系，不同的称呼可以使人产生不同的情态。

（4）熟记客户姓名

美国交际学家戴尔·卡耐基说：“一个人的姓名是他自己最熟悉、最甜美、最妙不可言的声音。在交际中，最明显、最简单、最重要、最能得到好感的方法，就是记住人家的名字。”记住并准确地呼叫对方的姓名，会使人感到亲切自然。否则，即使有过交往的朋友也会变得生疏起来。

销售人员至少要在开口说话之前弄清楚客户姓名的正确读法和写法。读错或者写错客户的姓名，表面上看可能是一件小事，但却会使沟通氛围变得很尴尬。如果在见面之前对客户的姓名存有怀疑，最好认真查一下字典，确定读音准确无误之后再与客户联系。如果对客户名片上的姓名不能确定，不妨有礼貌地直接向客户询问，而不要想当然地瞎猜。

（5）弄清客户的职务、身份

先来看下面的一个案例：

一位销售代表走进一家老客户的公司时，看到客户的办公室里有一位年近五十的中年人。当时办公室里的人都称呼这个中年人为“老杜”，大家以为这位销售代表见过此人就没有进行介绍。在向“老杜”敬烟时，这位销售代表半亲密半开玩笑地说：“老杜同志其实不老嘛，是大家都太年轻有为了！”

这时，一位与该销售代表比较熟悉的客户使了一个眼色。后来，销售代表才知道，原来“老杜”是客户公司从外地挖来的部门经理，因为与其他部门经理年龄相差悬殊，所以大家都叫他“老杜”。虽然这种叫法不会令“老杜”感到尴尬，但是销售代表的说法却触动了他敏感的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

神经。

所以，不管什么时候，如果不能确定客户的职务或身份，销售人员可以通过他人介绍或者主动询问等方法弄清这一点。当销售代表把客户介绍给他人，或者与客户进行沟通时，还需要在弄清客户职务、职称的基础上注意以下问题：

一是称呼客户职务就高不就低。有时客户可能身兼多职，这时最明智的做法就是使用让对方感到最受尊敬的称呼，即选择职务更高的称呼。

二是称呼副职客户时要巧妙变通。如果与你交流的客户身处副职，大多数时候可以把“副”字去掉，除非客户特别强调。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 待客的艺术

在商务应酬中，接待来访客户是一门艺术。讲文明，懂礼貌，态度热情，就会赢得尊敬和爱戴，赢得朋友。反之，不注意言行举止，或礼貌不周，就会得罪客户，失去朋友，失去生意。那么，怎样接待来访的客户呢?

(1) 喜气迎人

客户在约定的时间来访，特别是那些很少来访的稀客或对公司不熟悉的客户，应主动出门迎接。如果客户是第一次来访，应该给公司相关人员介绍一下，并互致问候，然后让座送茶，送茶时最好双手送上，以示尊重。如果在夏天，气候炎热，可倒上一杯冷饮；如果在冬季，则应把客户请到暖和一些的房间，倒杯热茶。如果客户是从远方来，要问问是否用过餐。

若来访的客户年纪较大，销售人员更要懂礼貌，谈话态度要诚恳、谦逊；如果来了“不速之客”，不能拒之门外，或面带悻悻之色，使客户难堪，应尽快了解客户来访的目的，以便妥善处理。

(2) 礼貌交谈

与客户进行交流时，销售人员要注意说话和倾听的礼仪与技巧，要在说与听的同时，让客户感到被关注、被尊重。说话时始终面带微笑，表情尽量柔和。

沟通时看着对方的眼睛。

保持良好的站姿和坐姿，即使与客户较熟也不要过于随便。

与客户保持合适的身体距离，距离太远显得生疏，距离太近又会令客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户感到局促不适。

说话时，音高、语调、语速要合适。

语言表达必须清晰，不要含糊不清。

想要引起客户特别注意的地方要加以强调。

如果客户没听清你的话，应耐心加以解释，并为自己没有说清表示歉意。

客户说话时，必须与其保持视线接触，不要躲闪也不要四处观望，要掌握倾听的技巧。

认真、耐心地聆听客户讲话，对客户的观点表示积极回应，即使不认同客户的观点，也不要与之争辩。

（3）以客户为谈话的中心

谈话时一定要把客户放在你一切努力的核心位置上！不要以你或你的产品为谈话的中心，除非客户愿意这么做。这是对客户的一种尊重，也是赢得客户认可的重要技巧。此时，销售人员必须摆正自己的位置，即明确自己扮演的角色和行动目标——满足客户的需求，为客户提供最满意的产品或服务，或者是作为东道主招待好客人。这就需要销售人员务必以客户为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，询问其爱吃什么，不爱吃什么，而不能凭自己的喜好，主观地为客户点菜。

如果客户善于表达，不要随意打断他说话，但要在客户停顿的时候给予积极回应，比如夸他说话生动形象、幽默等。如果客户不善言辞，也不要只顾自己滔滔不绝地说话，而应该通过引导性话语或者合适的询问让客户参与到沟通过程中。

（4）回避不宜的话题和说话方式

在有些场合，特别是很多人在一起时，应尽量避免一些只有少数人士感兴趣的话题，以免其他人只有无奈地听下去，索然无味地等待聚会结束。以下是一些注意事项：

避谈政治、宗教等可能人人立场不同的话题，有时客户虽然基于礼貌

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不会当场与你争论，但心里一定十分不舒服，可能你无意中得罪了客户而不自知，这自然也失去了社交的意义。

风趣幽默的谈吐一向为人所欢迎，但是要让客户也有发言和参与的机会，说笑话时尽量避免太露骨的黄色笑话，否则会让人觉得你太轻浮。

避免询问客户衣服、饰物等的价格，可以对其打扮加以赞美，但应适可而止，不可太夸张，免得客户以为你在暗讽他。

切勿形成小团体，社交的目的就是让大家彼此认识、彼此熟悉，如果你只和自己熟识的人交谈，不但无法达到交流的目的，也会令人讨厌，若有这种情形发生，不妨可以借倒酒、洗手间的方式脱离小团体，再伺机和其他人士交谈。

窃窃私语，是一种不礼貌的举动，会让人觉得别人在说自己，若真有私事要交谈，可以找一个人较少的地方或角落私下交谈。

有多国人士在场时应一律使用英语，因为在这种场所，大多数人都有听与说的权利，不可将之排除在外。

主人或宾客发言时应立即安静下来以示尊重，待发言完毕后可再继续未完的话题，千万不要如国内喜宴一般，台上的人大声说话，台下的人各说各话，似乎各不相干。

谈话内容一般以天气、各地的风俗民情以及有趣的事情为佳，比如饮酒时，可以谈谈我国的酒类及饮酒文化与西方有何不同，或是各国的节日等，让众人都有表达的机会，同时也可增长彼此的见闻。

（5）告别语要讲究

告别通用的标准语是：

谢谢您光临×××（超市、货场、公司、宴会等）。

×先生（对客人的其他称呼），再见！先生一路平安（客人要远去时），希望再次见到您！先生您走好！

这类语言的处理，要求做到以下两点：

其一，声音响亮有余韵。

其二，配合点头或鞠躬。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

总之，不能将与客人道别的语言和仪式搞得缺乏情感，要使道别语言余音袅袅不绝于耳，给客人留下美好的回忆。

如果销售、谈判失败，我们要自找台阶，自留后路，比如说："生意不在情谊在，欢迎您下次惠顾!"给再次推销留下后路。对于已经无法挽回的死局，也不能轻易放弃，如果是因为说服顾客的方式不佳造成的，可以向客户说："对不起，占用了您宝贵的时间，我没能把产品的优点完全表达出来。如果您有机会，相信您会进一步了解我们的产品的。"一次有效的告别，正是下一次销售机遇的开始。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 应酬中学会说和听场面话

会说场面话（客套话）并不是为人虚伪狡诈的表现，而是疏通人际关系的一种手段。场面话说得到不到位，将影响人脉网的广与狭。

在日常生活中，你可能会有这样的体会：当你参加朋友或同学聚会时，那里有你熟悉和不熟悉的朋友，他们看见你来了，立即起身相迎，对你表示欢迎，然后请你坐下，给你冲上一杯茶，再接下来，双方寒暄几句，客套一番。双方由此变得更加热情友好，友谊也进一步升温。

很多时候，客套话还能表示尊重对方，表示礼节和谦虚，比如有人作报告或讲话，总要借助这样的客套话："我水平不高，能力有限，恐怕讲不好，还望大家多多包涵。""我讲得不好，请大家多多批评指正。"诸如此类的客套话，表面上看是随口而出，是习惯用语，实际上却起着表明自己态度谦恭的作用。正如培根所说："得体的客套和美好的仪容一样，是永远的推荐书。"

（1）学会说

在人际交往中，有两种说场面话的方法——"遇物加钱"与"逢人减岁"，它们都是针对人们的普遍心理而采用的两种投其所好、讨人喜欢的说话技巧。

其一，加法——遇物加钱。

买东西是人们再平常不过的一种日常生活行为。在人们心目中，能用"廉价"购得"美物"，是善于购物者所具有的素质，是精明人的一种象征，虽然我们不一定善于购物，但还是希望自己的购物力能得到别人的认可。因此，当我们买了一件物品之后，如果自己花了50元，别人认为只需30元，我们就会产生一种失落感，觉得自己不会买东西；但当我们花了30

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

元，别人认为需要 50 元时，我们则会有一种兴奋感，觉得自己很会买东西。由于这种心态的存在，“遇物加钱”这种说话技巧也就有了用武之地。

所谓“遇物加钱”是指在品评别人所购物品时，对其价格故意高估，从而使对方高兴，求得更好的心理相容。

比如，甲买了一套样式挺不错的西服，乙知道市场行情，这种衣服两三百元完全可以买下。但乙在品评时却说：“这套西服不错，恐怕得四五百元吧?”甲一听笑了，高兴地说：“老兄说错了，我 220 元就买下啦!”

这里乙的说法就很有技巧，他在不知道甲花了多少钱买下这套衣服的情况下故意说高衣服的价格，使对方产生成就感，双方皆大欢喜。

现在，我们上菜场买菜，到商店购物，特别到旅游景点，想揽生意的人，都会称我们为“老板”。是否真的是老板，全不重要；进机关办事，逢人就称处长、局长，不管他是真处长还是办事员。这些个“处长”“老板”的称呼，就是“逢人减岁，见物加价”，给人戴高帽子。人们之所以喜欢高帽子，是因为每个人都渴望被赞美和肯定，而高帽子正好迎合了人们的这种渴望。高帽子运用得好，便能将别人掌握在自己的手中。生意场上也是如此，通过赞美让客户不得不为面子而掏腰包。例如：

先生，一看您就是大老板，平时一定很注重生活品质（如仪容仪表、生活品位等）的啦，不会舍不得买这种产品或服务的。

遇物加钱法很能讨得客户欢心，操作起来也很简单：对其价格高估就行了。当然也需注意，一要对物价心里有底，二不能过分高估，否则就收不到好效果了。

其二，减法——逢人减岁。

芸芸众生，诸色人等，都不过是大千世界的匆匆过客。然而，谁都希望自己永远年轻，不愿过早老去，因此成年人对自己的年龄一般比较敏感。一位三十出头的小伙子被看作中年人，他能感到高兴吗?

由于成年人普遍存在怕老的心理，所以“逢人减岁”就成了讨人喜欢的说话技巧。这种技巧在于把对方的年龄尽量往小处说，从而使对方觉得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自己显得年轻、保养有方等，产生一种心理上的满足。一个30多岁的人，你说他看上去只有20多岁；一个60多岁的人，你说他看上去只有四五十岁，这种“美丽的错误”，对方是不会认为你缺乏眼力、对你产生反感的，相反，他会对你产生好感，形成心理相容。

“逢人减岁”这种方法只适用于成年人（特别是中老年人），相反，对于幼儿、少年，用“逢人添岁”（年龄往大处说）的方法效果较好，因为他们有一种渴望成年的心理。

上面所说的言语加减法——遇物加钱，逢人减岁，说白了就是投其所好。但是，只要我们的目的光明正大，这种投其所好，于自己、于对方、于社会都无害，还能给对方、给社会带来欢乐，至多只能说它们是“美丽的错误”“无害的阴谋”，何乐而不为呢？

（2）学会听

场面话可以说，但对听者来讲，则不可完全相信，有时还必须动动脑子，辨别真伪后再确定真假与是非，否则吃亏上当的还是自己。

李强在一个单位埋头苦干了很多年，一直没有得升迁，他为此很苦恼。一天，一个朋友告诉他，一个下属单位的营销部有一个经理职位空缺，李强便通过朋友牵线搭桥，拜访了那家单位人事部的主管，希望能走走他的后门，把自己调到那个单位去。

当时，那位主管热情地招待了李强和他的朋友，对李强的请求拍着胸脯说：“绝对没有问题，你就回去静待佳音吧！”李强得到了该主管的承诺后，便兴高采烈地回家等消息。

转眼两个月过去了，调动的事一点消息也没有，李强给朋友打电话，想知道到底出了什么情况，朋友告诉他，那个经理位子已经被人抢先占了。

李强顿时火冒三丈，问：“既然答应我了，而且还拍胸脯说没有问题，为什么现在会出现这种状况？”朋友对李强的质问也不知如何回答是好。

事实上，那位主管拍着胸脯承诺李强的话，不过是碍于情面的场面话而已，但李强却信以为真，所以才吃了个哑巴亏。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“场面话”在社会上，被当作一个重要工具使用，每一字每一句，都可能影响到我们办事的成功率。

与人交往，我们经常会听到这样的场面话，例如：“你的事情包在我身上”“我全力帮忙”“有什么问题尽管来找我。”像这一类型的场面话，该说时还是要说。如果你当面回绝对方，势必会将场面弄得很尴尬，甚至得罪人。

除此之外，如果你遇到的是那种难缠的人，为了让你帮忙，他死缠着你不肯离开，将是一件令人头疼的事，这时，只能用场面话先将其打发走，然后对他所托的事情，能办到的则尽力办，不能办到的日后再说。

总而言之，在社交应酬中，场面话该说还得说，有时不说场面话会很难脱身，而且还会影响我们的人际关系。但场面话不要说得太离谱或引起别人误解，否则也会产生麻烦，起码会影响到别人对我们的看法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 酒桌上言行的奥妙

中国是个酒文化深厚的国家，很多事情在平时很难办成，但是如果放到酒桌上就轻而易举了。别看人们似乎只喝酒不谈生意，其实，只要让对方喝好了，生意也就谈成了，事情也就顺利了。所谓“酒”到渠成，就是这么神奇。酒作为一种交际应酬媒介，迎宾送客，聚朋会友，彼此沟通，传递友情，发挥了独特的作用，基于此，探索一下酒桌上的“奥妙”，有助于你应酬交际的成功。

“酒”到渠成最明显的例子是在东北。东北人讲义气，重交情，与东北人谈生意，最好先联络感情，而联络感情的最佳办法就是喝酒。在东北人眼中，喝酒可以衡量感情的深浅，酒量则反映了一个人豪爽的程度。在与东北人做生意的时候，如果你能喝酒，或者不能喝酒却敢于硬喝，将会得到某种报偿。他们会认为你是一个实在、可交的人，有了这样的印象，以后的合作就会一直“开绿灯”。如果你在酒桌上表现得过于矜持、扭捏，不管是有酒量还是没酒量，都会遭致他人的反感，他们会认为你不真诚、虚伪、心眼太多，觉得你交不透，不值得做朋友、做哥们，生意自然也做不成了。

当然，酒能成事，也能败事。如果在酒桌上不注意，忽视了小细节，细节就成了魔鬼，会令你一事无成甚至一败涂地。一次来宾的接待，也许无关紧要，然而放在企业的环境中，可能就会决定企业的壮大与倒闭。你不相信吗？一杯酒，就有这么大的威力！

一个国内酒厂与外国公司谈合作，经过公关部经理的苦苦争取，外国公司老总终于答应留下来签订合同。在最后的酒会上，酒厂厂长在酒桌上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一转身随口吐了一口痰，正好被外国公司的老总看在眼里。最后，外国公司老总因为这个厂长的举动而取消了合作。

外国老总留下的一句话：连酒桌上的个人形象都不加注意的人，我不相信他能把一个公司管理好。就这样，因为酒桌上小小的细节问题，使这个酒厂错过了外来资金的注入，错失了一次发展壮大的良好时机，最终导致倒闭。

酒桌上人多嘴杂，加上酒助人兴，很容易导致失态。为了避免发生尴尬，也避免不恰当的行为引起对方的反感，在酒桌上要特别注意以下事项：

其一，不要将酒桌变成个人的新闻发布会。应尽量谈论一些大部分人能够参与的话题，得到多数人的认同。话题尽量不要太偏，避免天南海北、神侃无边，冷落了众人；也要避免出现跑题现象，而忽略了关键人物。

切忌只与个别人说话，置大多数人于不理。不要与人窃窃私语，给别人一种神秘感，往往会让人产生“就你俩好”的嫉妒心理，影响喝酒的效果。

酒桌上可以显示出一个人的才华、常识、修养和交际风度，有时一句诙谐幽默的话，会给客户留下很深的印象，令人无形中对你产生好感。

其二，敬酒有序，劝酒适度。一般情况下，敬酒应以年龄大小、职位高低、宾主身份为序，敬酒前一定要充分考虑好敬酒的顺序，分清主次。即使与不熟悉的人在一起喝酒，也要先打听一下身份或是留意别人如何称呼，避免出现尴尬或伤感情的局面。有求于某位客人时，对他自然要备加恭敬，但是也要注意，如果在场有更高身份或年长的人，则不应只对能帮自己忙的人毕恭毕敬，也要先给尊者长者敬酒，不然会使大家都很难为情。

在酒桌上往往会遇到劝酒的现象，有的人总喜欢把酒场当战场，想方设法劝别人多喝几杯，认为不喝到量就是不实在。

以酒论英雄，对酒量大的人还可以，酒量小的就犯难了，有时过分劝酒，会将原有的朋友感情完全破坏。

其三，不要单纯只喝酒，否则就失去了以酒来应酬的目的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

赴宴之前先了解宴请的主题和宴请对象的基本情况，不要单纯为了喝酒而喝酒，而失去交友的好机会，更不要让某些哗众取宠的酒徒搅乱东道主的意图。

其四，保持势力，隐藏锋芒。对自己的酒量心里有底，对别人的酒量做个估计。不要太冲动，尽量保留一些酒力和说话的分寸，既不让别人小看自己，又不要过分表露自身，选择适当的机会，逐渐显示自己的实力，才能稳坐泰山，不致给别人产生就这点能力的想法，使大家不敢低估你的实力。

酒喝到微醉，大家都兴致勃勃，能提高主客的兴奋度增进感情，达到以酒增进交情的目的。不然都喝得酩酊大醉，就不用谈生意了。

其五，学会察言观色。与人交际，就要了解人心，左右逢源，才能演好酒桌上的角色。记得多给领导或客户添酒，不要瞎给领导代酒，就是要代，也要在领导或客户确实想找人代，还要装作自己是由于想喝酒而不是为了给领导代酒而喝酒。如果领导不胜酒力，可以通过旁敲侧击把准备敬领导的人拦下。

其六，即便喝酒是为了谈生意，也不要在席面上直接提出这么正式的话题。桌面上不谈生意，喝好了，生意也就差不多了，大家心中了然，不然人家也不会敞开了跟你喝酒。

如今，商务宴请在很大程度上已经失去了原来的意义，变成了一种排场、一种面子、一种投资、一种手段。精于此道的人，不仅做成了生意，积累了财富，也搞好了关系，结识了朋友，一举两得，名利双收。生意场也是酒场、饭场，说的就是这个道理。“酒”到渠成，注意酒桌文化，会喝酒才能喝出交情，会喝酒才能喝成生意，喝成事业。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 善用敬酒妙语

如果你要使酒宴按照宴会的目的，高潮迭起，必须能够频频举杯，“劝君更进一杯酒”，必须具备一定的酒桌“硬功夫”。

酒宴越是临近结束，劝酒就越发困难，所以要想频频举杯与客人畅饮，就得靠标新立异、新颖别致的话题才能出奇制胜，收到凝聚万般情的效果。

在一次商务交往的宴会上，宴请方事先得知这个客人喝酒如果不尽兴，就难于合作，十分需要借助酒兴沟通。但是宴请方不管怎样敬酒，客人都礼貌地表示难于从命。

这时，一位擅长应酬的副总经理举杯说道：“各位来宾，我给大家再敬杯酒，这杯酒我借着刚刚呈上来的这盘‘浇汁鱼’向各位表示衷心的祝福之情。如果各位认为我说得对，就请干杯。你们看，吃鱼头，独占鳌头；吃鱼腮，满面灵气；吃鱼眼，珠玉满目；吃鱼唇，唇齿相依；吃鱼骨，中流砥柱；吃鱼鳞，‘连连’有余；吃鱼腹，推心置腹；吃鱼背，备感亲密；吃鱼子，财智无数；吃鱼尾，机敏迅疾！让我们共同举杯，为吃鱼给我们带来年年有余，事事如意，干杯！”

众来宾都被他那风趣幽默、独树一帜的祝酒词感染，不但立即举杯畅饮，而且那位最重要的客人还表示愿意多喝一杯，让那位副总经理教他这套吃鱼的酒令。

在酒宴上，为了劝酒而采取“即物生情”的办法往往可以出奇制胜，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

屡获成功。人们不仅可以从吃鱼上说起，还可以从吃鸡、鸭以及各种菜肴引申劝酒，也能收到奇效，如贡菜、发菜，为“恭喜发财”等。当然，采用这种方法祝酒需要掌握好时机和技巧。

在一次接待客商的宴会上，为了劝客人多喝几杯，东道主在请客人品尝北京烤鸭的时候，举杯说道：“各位来宾，吃烤鸭不但味道鲜美，而且包含着祝福和吉祥。人们说，食鸭头，抢占先机，神采飞扬；食鸭脖，曲颈高歌，引吭向上；食鸭胸，胸有成竹，金玉满堂；食鸭腿，健康有力，身强体壮；食鸭掌，红掌清波，事事顺畅；食翅膀，展翅高飞，前程无量；食鸭尾，义无反顾，福寿绵长！让我们为食烤鸭带来的良好祝福，为各位幸福吉祥，激流勇进，劈波斩浪，干杯！”这番精彩的祝酒词，让人神清气爽，心潮澎湃，来宾纷纷要求为食烤鸭的每一个部位的吉祥祝福都干一杯，酒宴又出现了一个高潮。

运用“即物生情”的办法，在友人小酌时可以更加灵活，不拘泥于菜肴的引申祝福，还可以随机应变，更加幽默，更加自然。

通过上面的策略，宾主都已经喝得神采飞扬、飘飘欲仙了。这时，为了“但使主人能醉客”，使客人们尽兴，有时还得借助于音乐的力量，比如邀请客人一行到 KTV 饮酒欢唱。

大诗人海涅说过，话语停止的地方，就是音乐的开始。人们认为音乐是最抒情的语言。音乐和歌曲的感染力与酒对人们的作用有着异曲同工之妙。尽管在正式外交场合或其他庄重场合，东道主不一定能为贵宾唱上一曲，但精选的乐曲同样能体现主人祝酒尽兴的盛情。

在一次欢送客人的宴会上，宾主双方在相互举杯，诉说离别之情，倾杯畅饮后，又用歌声互致祝福，频频举杯。东道主即兴弹奏了一曲，优美的琴声令人陶醉。此时，来宾举杯祝酒：“……我十分感谢张总经理用优美的琴声为我们祝酒送行。那令人陶醉的旋律，时而像一股细流，将友情

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

浇灌；时而展现出一幅美景，使我们憧憬那合作的前程。琴声为我们采一朵春天的幽兰，摘一支夏日的荷花，撷一片秋天的枫叶，掬一捧冬日的白雪，让四季给我们以青春的诗行。请大家共同举杯，为感谢张总经理的优美琴声，让琴声使我们每一个人都唱响友谊的合声，形成合作的共鸣，干杯!”

不管是平常聚会还是商务宴请，如果“今日听君歌一曲”，就能“暂借杯酒长精神”。这种以音乐、歌声的祝酒方式更能调节气氛。

在亲朋好友的聚会上，诸如生日宴会、送行宴会等场合，可以直接唱一曲《生日快乐》《好人一生平安》《送战友》《让我们举起金色的酒杯》《祝妈妈长寿》……然后，在歌声的感染下举杯祝酒；有时还可以根据客人的喜好，唱一些能勾起人生精彩回忆的不同年代的歌曲，如面对中老年客人唱《让我们荡起双桨》，让人想起那令人回味的年轻时光，情从心头流淌，酒向心里激荡，歌融情，情祝酒，这时候喝几杯酒又有什么为难呢?

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 送礼的说话艺术

送出礼品，迎进订单，许多销售人员就这样用礼品战术打动了客户。这个规则，很多销售人员都懂，但也有许多销售人员苦于礼品无法送出，一筹莫展。

我们先来看一个哲理故事：

某院长家里有一只猫，不知什么原因，挨饿了好几天，真想吃一条大鱼。但是，它没法出去捕鱼，于是就希望有客人送一条鱼给它。这个消息传到了某销售员的耳朵里。

销售员心想，不知道猫喜欢吃什么鱼，还是送100元钱给它，它喜欢吃什么鱼，就到菜场去买什么鱼，这多好啊！但是，出乎意料的是，猫坚决不肯收销售员的钱，还气呼呼地向销售员瞪眼，意思是说："你怎么不懂人情世故呢？我现在要吃鱼，你从外面来，到菜场去买一条鱼带来给我，什么问题都解决了，真是的！"

晚上，销售员进行了深刻的反思，终于明白其中的原因。他第二次去拜访的时候，就先到菜场去，精心挑选了一条20多元的大鱼送给猫。猫见到大鱼，高兴地围着销售员打转，眼里充满着欢乐、感激的表情。

销售员见此情景，马上找个借口去菜场上买鱼。这一次，他挑选了两条更大的鱼送给猫。但是，猫见到鱼却非常不高兴，它正在想自己的情侣呢！它抱怨道："我已经吃饱了。今天是我的女朋友生日，你应该买一束鲜花才对！"销售员答道："你不告诉我，我怎么知道呢？"

由此可见，送礼的基本要诀是掌握客户的心理，投其所好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员的交际活动，虽然多带有功利性和目的性，但是千万不要做“现用现交”的人。愚蠢的销售人员人平时不来往，来往必有事。为了办事而去送礼，目的性非常强，很容易让客户嗅到一股铜臭味，而且，这样做很容易让人感到有“受贿”之嫌，浑身不自在。聪明的销售人员平时送礼，只是为了沟通感情，见面没有事，有事不见面，送礼时不办事，办事时绝不送礼。

那么，如何才能选对礼、送对人、送得巧、送得妙呢?

送礼最尴尬的，莫过于对方不愿接受或当面严词拒绝。所以，在送礼时找个得体的说辞，既可以表达送礼者的心意，又能让收礼者受之心安，关键在于给客户一个堂而皇之的收礼理由，不要让客户有压力和心理负担。借口找得好不好，送礼的说道圆不圆润很重要。当然，这与送的礼物品种、金额大小，甚至销售人员的个性习惯都密切相关。下面这个历史典故很有代表意义。

曹操把汉献帝接到许昌以后，立即把自己的行辕腾出来作为皇帝的行宫，完全按照大汉王朝的礼仪来侍奉皇帝。最让皇帝感动的是，曹操送来了大量急需的生活用品，然后上了一份奏折，说：“陛下，现在臣献上来的都是当年先帝赐给臣祖父和父亲的御用的器皿。这些器皿，臣的祖父、臣的父亲放在家里，从来没敢用，那是先帝的恩德，我们是供奉在家里的，现在臣觉得应该还给皇上了。”

曹操这一手做得非常漂亮。做人情最重要的是千万不要让对方觉得你在做人情，觉得欠了你的。做人情最忌讳钱没少花，还老提醒对方，你看我送了你什么东西。曹操说这些东西本来就是皇上的，现在我是在还东西，而不是送东西。他的殷勤让汉献帝十分感动，于是汉献帝任命他为大将军，这虽然是虚衔，却使曹操得到了一面正义的旗帜，做事师出有名，在政治上大大地捞了一把。

由此可见，送礼送得好不仅能搞定一个人，做成一件事，甚至能改变一个国家的命运。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一般来说，在呈上礼物时，送礼者应站着，双手把礼品递到受礼人手中，并说几句得体的话。比如送生日礼品时，说一句“祝您生日快乐”，送结婚礼品时说一句“祝两位百年好合”，拜年送礼时可说一句“新年好”。送礼时，有人喜欢强调自己礼品的微薄，如“区区薄礼，不成敬意，请笑纳”“这是我的一点小心意，请收下”。其实，这种时候你完全可以说出自己在礼品上所花的心思，以表示自己的诚意，如“这是我特意为您挑选的”。如果人们在送礼时运用谦和得体的语言，可营造一种祥和的气氛，无形中增加相互间的友谊，但最好避免过分谦虚，如“微薄”“不成敬意”或“很对不起”等，这可能会引起对方的轻视。

以下几个送礼妙招，可供参考：

（1）借花献佛

假如你送土特产品，可以说是老家来人捎来的，分一些给对方尝尝鲜，东西不多，又不是自己特意买的。这样一来可以缓解受礼者因害怕你目的性太强的拒礼心态，从而收下你的礼物。

（2）下不为例

一旦遇到对方不好意思受礼或不敢受礼，最好的办法是用诚恳的态度跟对方说：“仅此一次，下不为例。”这样一来，对方十有八九会接受。

（3）暗度陈仓

假如你送的是酒一类的东西，不妨假借说是别人送你两瓶酒，来和对方对饮共酌，这样喝一瓶送一瓶，礼送了，关系也近了，还不露痕迹。

（4）雪中送炭

如果受礼者家庭比较困难，而你送的是物品，不妨说这东西在自己家放着也是放着，让他拿去先用，日后买了再还；如果送的是钱，可以说拿些先花，以后有了再还。受礼者会觉得你不是在施舍，而且日后要还，于是便乐于接受。只要你不催着要他还，山高水长也变成了送，你也达到了送礼的目的。

（5）锦上添花

一位销售人员受到某客户很多照顾，一直都想回报，但又苦于没有机会。一天，他去拜访客户时，偶然发现客户办公室里的字画是一幅拓片，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

跟办公室雅致的摆设不太和谐，正好他的叔父是全国小有名望的书法家，他手头还有叔父赠予的字画。于是，他回去把字画拿来，放到镜框里，客户不但没有反对，而且非常喜欢。这个销售人员送礼回报的目的达到了。

（6）借路搭桥

有时送礼不一定非要自己掏钱去买，然后再大包小包地送过去。很多时候，人情也是一种很好的礼物。比如，你能通过一些关系买到出口转内销、出厂价、批发价或者优惠价的东西，可以为客户购买，当客户拿到东西时，便把你送他的那份“人情”当成礼物收下了。

这样一来，你没有花一分钱，只不过搭上点人情和工夫，但收到的效果却比送礼要好得多。受礼者因花了钱，收东西便心安理得，毫无顾虑，送“人情”者则无本多利，在帮助客户的同时也增进了与客户的情感。

（7）以晚辈身份

李先生在一个重要部门工作，很有实权，但他为人正直，从不接受馈赠，对送上门的礼物不是拒绝，就是“等价退还”。因此，来他这儿送礼的人，大多很尴尬。

有一次，一位销售人员到他家做客，说：“李先生，您儿子的年龄与我相仿吧？他有一位您这样健康的父亲，比我幸福多了。我前几年不知道体贴家父，没有尽孝道，结果家父得了病。做晚辈的不指望长辈有钱有势，只希望长辈安康健在……局长您50多岁了，千万要注意身体。否则，您的儿子一定会很难过的！这些补品就算是晚辈对您的一点孝敬，请注意身体。”经他这么一说，李先生很受感动，最后不但收了礼，而且对这个销售人员产生了很深的印象。

这个销售人员不是看在客户有权有势来送礼的，而是根据自己父亲的实际情况，以晚辈希望长辈安康为理由来送礼，将自己置于客户儿子的位置，从而感动了客户。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第八章

金口才与好人品



言语是思想的衣裳，一个人粗浊或是高尚的品格，在粗浊或优美的言辞中会自然而然地流露出来。在不知不觉中，在有意无意间，在别人的眼前，他往往以每一句话描绘自己的轮廓与画像。

一个客户购买的到底是什么？他们除了购买商品，还购买销售人员的人格魅力。做生意先做人，人品决定生意。一个客户要买你的产品，首先他得相信你这个人，能相信你所说的话，只有他被你的个人魅力感动，你才能够获得长久的成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 会说话能体现人格魅力

一个人的谈吐和举止，是其修养的表现，与人格魅力密切相关。

莫洛曾是摩根银行的董事长兼总经理，他担任总经理时的年收入高达100万美元，这在当时是一个天文数字。最初他不过是一个小法庭的书记员，后来在事业上取得如此惊人的发展，他靠的是什么呢？莫洛从底层开始干起，虽然吃了不少苦，但却增长了不少才干，他一生中最重大的一件事，就是博得了大财阀摩根的青睐。据说摩根挑选总经理时，不乏一些富有才干的人与莫洛竞争，可摩根最终选定莫洛，不仅是因为他在经济界享有盛誉，更重要的是因为他的人格非常高尚。

这就是人格的魅力，或者是你看见他的目光，或者是你看见他的微笑，或者是你看见和听到他的言谈举止，就不由自主产生尊敬和钦佩的感觉。他很容易得到别人的青睐，使别人对他产生兴趣，使对方不知不觉地想和他接近，成为朋友。

人格魅力是一个人内在素质的外在体现，而且每个人都能够展示出自身独特的魅力，它不是靠模仿，更不是装腔作势的结果，而是在长期的生活和学习中所形成的良好的性格、气质的自然流露。要增强自身的魅力，关键还在于丰富自己的内在修养。

春秋时期，吴国有一位贤士名叫季札，有一次他出使路过徐国，顺道拜访他的老朋友徐君。徐君见有朋自远方来，十分高兴，设宴款待季札。席间，季札发现徐君总是盯着自己佩戴的一把宝剑，流露出十分羡慕的神

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情，知道老朋友爱上了这个物件，只是不好意思开口，不过，由于他还要佩此剑出使别国，所以也没有主动表明相赠之意。

等到季札出使回来，路经徐国，再去探望徐君时，徐君已不幸患急病暴亡。季札非常悲痛，把自己所佩的宝剑解下来，挂在徐君的灵位旁。他的随从感到奇怪，问他："徐君已经死了，你把宝剑挂在这里也没有什么用了。"季札说："徐君在世的时候，我知道他很爱这把宝剑，因此早在心里承诺要把宝剑赠送给他，现在不能因为他已经去世，看不到我承诺赠剑的行动，就违背自己的良心！"

这就是史书上"季札挂剑"的故事。据传，季札挂剑报知己的事传开后，大家纷纷赞扬季札是一位品格高尚的正人君子，一些名士不远千里去投奔季札，以结交季札为荣。

俗语云："门内有君子，门外君子至。"就是赞美品格在人际关系中的力量。

一个人如果品格不高，那么即使他有钱、有地位，也不能得到别人的尊重；相反，如果他品格崇高，即使他没钱、没地位，也能让别人感到不能轻侮。这说明，一个人的品格在别人心目中的地位，往往决定了他在别人心目中的分量。因此，注重自己的品格，表现自己的修养，也就容易受到别人的尊敬，给人留下良好的印象。

所谓"言为心声"，我们在研究说话技巧时，应注意以下几点：

其一，谈话的态度。必须态度和善，谦虚中肯，如此听话者才会很乐意接受你的劝说。有些人由于具有强烈的发表欲，无论在什么场合都喋喋不休，甚至硬要别人听他说话，这种人大部分是属于歇斯底里的性格，所以其说话的目的只是为了满足自己的发表欲望，其内容并不新颖丰富，只是为了让别人注意他而已。因此，这种人谈话时除非用强制的手段，召集别人，否则根本没人愿意听他说话。

其二，深思熟虑。人与人之间的相处与了解，大半有赖于说话。"听君一席话，胜读十年书"，这就是说话中人格魅力的体现。说话技巧好，思想深刻，便让人心悦诚服，芥蒂顿消；说话技巧差，措辞失当，则会引

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

起误会，肝火上升。

有道德修养的人深怕说错话，所以三思而后言；有信义的人，恐怕乱说话不能兑现，也不敢多说或轻诺；有机智有才谋的的人，恐怕机密泄漏，也不敢多说话。会说话的人话虽然不多，但词句中肯而恰当，所以，深思熟虑更能体现一个人的品格。

其三，诚恳亲切。彼此对话，以亲切为第一，情真亲切，彼此才有好感；有好感，才收好果。说话时精神要集中，用柔和的眼神正视对方，态度亲切，语气诚恳；最不好的现象，是对话时双手搭着天平架子，挺着胸脯，双目视于他处。至于头故意俯下，一副可怜兮兮的神情，也足以使听者不快，甚至引起鄙视之心。

当然，展现你的人格魅力，并不是要你在众人面前故作姿态，掩饰自己的毛病，或是压抑自己、改变自己的性格，而是正视自己的不足，克服性格中的消极因素，发扬性格中的积极因素，让你的人格魅力架起与人沟通的桥梁。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 真诚地说话

“言必信，行必果”“一言既出，驷马难追”……这些流传了千百年的古语，形象地表达了中华民族诚实守信的品质。在中国几千年的文明史中，人们不但为诚实守信的美德大唱颂歌，而且努力地身体力行。

所谓诚实，就是忠诚老实，不讲假话。诚实的人能忠实于事物的本来面目，不歪曲，不篡改事实，同时也不隐瞒自己的真实想法，光明磊落，言语真切，处世实在。诚实的人反对投机取巧，趋炎附势，见风使舵，争功推过，弄虚作假，口是心非。

一个人要想在社会上立足，干出一番事业，必须具有诚实守信的品德。一个弄虚作假，欺上瞒下，骗取荣誉与报酬的人，是要遭人唾骂的。诚实守信首先是一种社会公德，是社会对做人的基本要求。

俗话说，精诚所至，金石为开。真诚，就需要庄重而不能轻浮，就需要认真负责而不花言巧语或信口开河。有些商人为了使人相信，往往把话说过头，甚至采取发誓、赌咒的方式以表示自己的真诚。

一个在小菜场卖螃蟹的小贩向围观的人吆喝道：“新鲜的、新鲜的螃蟹，亏本卖啦，要不亏本我是孙子。”一位经常买菜的老太太在一旁自语说：“这人有意思，天天在这里亏本当孙子。”结果，围观的人慢慢地散开了。

山西一位建材商到上海某厂采购不锈钢装饰管。为了得到一个合适的价位，他了解了多家同类生产厂，又去浙江了解不锈钢的价格。通过周密的调查了解，他认为不锈钢每吨22 000元到22 200元比较合理，双方都有利可图，于是就和上海某厂的销售经理洽谈。当价格谈到22 500元的时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

候，一旁的老板坐不住了，从座位上站起来说："这是最低价了。这个价卖给你，我要是能赚一分钱我就是王八。"这个赌咒无疑是想让对方相信他的真诚。但是，山西建材商没有说什么，笑着站起来就要离开。销售经理赶紧把他留住，双方最终以每吨 22 200 元成交。这位老板觉得很尴尬，连招待这位山西客人的宴请也不好意思参加了。

上例中的"真诚"就有点过了头。"真诚"越了位，起到的也是反作用。

诸如说谎、故弄玄虚之类的卖乖弄俏的做法，立刻就会被人看透，最后落得被拒绝的可悲下场。有时，即使客户一时受骗，也决不会持续长久，这是推销中最重要的一点，这就是持续率。因为中途废约根本不算是成功的销售。所以，如果你仅靠一时的"巧言"推销，永远也不可能成为优秀的推销员。

美国总统林肯就非常注意培养自己说话的真诚情谊，他说："一滴蜂蜜要比一加仑胆汁吸引更多的苍蝇。人也是如此，如果你想赢得人心，首先就要让他相信你是他最真诚的朋友。那样，你就会像一滴蜂蜜吸引住他的心，也就会有一条坦然大道，通往他的理性彼岸。"

人与人之间，无论是雇主关系还是业务关系，无论是亲戚关系还是朋友关系，相互之间都应真诚相待。那么，我们应如何换来他人对我们的真诚呢？答案很简单，只有七个字，那就是：用真诚换取真诚。

当松下电器公司还是一个乡下小工厂时，作为公司领导，松下幸之助总是亲自出门推销产品。每次碰到砍价高手时，他总是真诚地说："我的工厂是家小厂。炎炎夏日，工人们在炽热的铁板上加工制作产品，大家汗流浃背，却依旧努力工作，好不容易才制造出了这些产品，依照正常的利润计算方法，应该是每件××元承购。"

听了这样的话，对方总是开怀大笑，说："很多卖方在讨价还价的时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

候，总是说出种种不同的理由。但是你说的很不一样，句句都在情理之中。好吧，我就按你开的价格买下来好了。”

松下幸之助的成功，在于真诚的说话态度。他的话充满情感，描绘了工人劳作的艰辛、创业的艰难、劳动的不易，语言朴素、形象、生动，语气真挚、自然，唤起了对方深切的同情。正是他的真诚，才换来了对方真诚的合作。

由此可见，真诚的语言，不论对说话者还是听话者，都至关重要。说话的魅力，不在于说得多么流畅，而在于是否善于表达真诚。最能推销产品的人，不见得是口若悬河的人，但一定是善于表达自己真诚情感的人。

真诚还体现为言出必行，对客户说话办事都要讲诚信，办不到的不要说，说了就一定要办到。

多年前，在美国纽约州的一座村庄，一个木匠来到一个铁铺，对铁匠说：“请给我做一柄最好的锤子，做出你能做得最好的那种。”

“我做的每一柄锤子都是最好的，我保证！”铁匠戴维·梅尔多非常自信地说，“但你会出那么高的价钱吗？”

“会的。”木匠说，“我需要一柄好锤子。”

最后，铁匠梅尔多交给那位木匠的的确是一柄很好的锤子。对这位木匠来说，他做木工十多年，用过不少锤子，可是他还从来没有见过哪柄锤子比这柄更好。尤其值得称道的是，锤子的柄孔比一般的要深，柄可以深深地嵌入孔中，这样在使用时锤头就不会轻易脱柄。

木匠对这个锤子非常满意，回到工地后，他不停地向同伴炫耀他的新工具。第二天，和他一起做工的木匠都跑到铁铺，每个人都要求订制一把一模一样的锤子。这些锤子很快被工头看见了，于是，工头也给自己订了两把，而且要求比前面订制的都好。

“这我可做不到。”梅尔多说，“我打制每把锤子的时候，都是尽可能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把它做到最好，我不会在意谁是主顾。”

后来，一个五金店的老板听说了此事，也来梅尔多这里订了两打锤子。不久，纽约城里的一个商人经过这座村庄，偶然看见了梅尔多为五金店老板打制的锤子，强行把它们全部买走了，还另外留下了一份长期订单。

所以，真诚是获得别人信任和尊敬的唯一方法。你可以以自己优雅的风度、社会地位、仁慈的行为、丰富的知识和经历等去赢得他人的尊敬，但是，只要你讲的一个谎话被拆穿，你所有的其他优点马上会被一扫而光。诚实的人品永远是进入人们情感世界的通行证。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 自信地说话

在实际销售活动中，总有一些销售人员认为自己没有能力说服客户进行购买，甚至在展开销售活动之前心里还打着退堂鼓。除了对自己各方面的能力不够自信之外，这些销售人员可能对公司以及公司的产品都不够自信，认为公司的品牌影响力太小，客户一定不会与这样的公司进行交易，而会选择品牌影响力强、规模大的公司；他们也常常对公司产品的外观设计、质量水平和功能等感到棘手，觉得竞争对手一定能轻而易举地将自己打败，在强大的竞争对手面前，自己公司的产品简直不堪一击……

在与客户进行交流时，如果他们听到客户提出一些疑虑和不满，更会觉得这场交易注定要失败。结果呢？事实果真如他们想象的那样——他们几乎很难与客户完成交易。

缺乏自信的销售人员总是害怕成交失败，对于每次与客户的约见，他们都怀有消极的恐惧心理，这种心理在销售活动中常常表现为对约见客户的逃避和推托。在这种情况下，他们根本不可能对自己与客户之间的沟通产生足够的热情，即使他们可以通过某些外在的表现来显示自己的热情，但是敏感的客户通常能感觉到他们的热情是缺乏底气的。也许他们自己还没有意识到，其实正是由于他们缺乏足够的热情与自信，才导致他们失去了一次又一次的成交机会。

实际上，在当前的环境下，产品的核心技术越来越被同化，技术优势在产品销售过程中所起的作用越来越小，良好的品牌形象对于得到客户的认可具有重要意义，而良好品牌形象的树立，在很大程度上来自于销售人员在营销活动中的实际表现。在相同的情境下，面对相同的产品营销活动，是否拥有热情与自信所导致的结果往往大不相同。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员："您好！请问您现在有时间与我谈一谈电话中提到的事情吗？"

（不应该躲躲闪闪地回避销售话题，而且这种不表明身份和目的的行为也会让客户感到迷惑）

客户："对不起，我忘记了咱们什么时候通过电话，请问你到这里来要与我谈什么问题？"

销售人员："哦，我是××公司的销售人员，今天来是想了解一下您对我们公司的××产品有没有兴趣？"

（在没有充分说明产品优势之前就询问客户的购买意愿，必然会遭到客户的拒绝）

客户："我们一直使用另外一家公司的产品，对其提供的产品感到比较满意，所以……"

销售人员："噢，是这样的，那么我想问一下，是哪家公司一直为贵公司提供这种产品呢？"

客户："是××公司，一家非常值得信赖的公司。"

销售人员："我知道这家公司，他们公司在业内确实很有影响力，不过我们公司的产品也很不错，我还是希望您能考虑一下。"

客户："以后可能我们会考虑的，不过现在我们不准备再换供货商了，太麻烦了……"

销售人员："×经理，您好！我是××公司的×××，早上咱们通过电话约好谈一下贵公司订购××产品的事情，这是您要的建议书……"

（尽可能清晰、准确地叫出客户的姓名或职位等，同时向客户说明自己的身份和来意，以便直达主题）

客户："哦，你好！说实话，我对你们公司的产品并没有太多了解，而且我们与另外一家供货商一直合作得比较愉快……"

销售人员："您说的这些情况我们都了解，所以今天来就是想让您对我们公司的产品有个更充分的了解，这样也便于贵公司在订购产品时有更广泛的选择空间。您总不会拒绝更好的供货商为您提供更加优秀的产品和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服务吧……”

客户：“你的话有一些道理，不过我怎么知道你们公司提供的产品和服务会比原来的供货商更好呢?”

销售人员：“您真是一下就说到了问题的关键之处，我之所以坚信我们公司可以为贵公司提供更满意的产品和服务是有事实依据的，您看……”

销售人员必须明确这样一种观念：你与客户是平等合作的关系，如果能够成交，客户的需求就会得到满足，而你的销售活动正是为了帮助客户解决需求而展开的，你应该为自己能够给客户提供帮助而感到自豪。即使最终未能实现成交，也并不意味着你的销售活动就是失败的，更没有必要因此丧失工作的热情和自信。至少你已经与客户建立了良好的关系，一旦找到解决问题的办法，你就一定能抓住成功的机会。

总而言之，自信就是发自内心的自我肯定和相信，是一种积极的心态，有信心的人不会在转瞬间就变得消沉沮丧。而没有信心的人，遇事通常会否定自己的能力，放弃成功的机会。很多刚进入销售行业的新人在面对客户时总是缺乏自信，不敢和客户的目光对视，紧张、冷场，不知道怎么与客户沟通，总怕说错话引起客户的反感。销售人员一定要拥有强者的心态，敢说敢做，具有挑战和冒险精神，遇到事情有自己的主见，敢于坚持原则，自信地做自己认为对的事情并尽力做好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 坦然自若地说话

成为一个合格的、卓有成效的销售人员，我们要拥有积极的心态，相信自己能够胜任销售工作，相信自己能够说服客户购买商品，相信自己能够战胜销售活动中的种种困难，无论是顺境还是逆境，始终能坦然面对，并对自己的事业充满必胜的信心。

一个销售员敲开了一家公司的门，秘书恭敬地把他的名片转交给董事长，一如预期，董事长不胜其烦地把名片丢回去，秘书只得把名片退回给立在门外一脸尴尬的销售员。但销售员不以为意，又把名片递给秘书。“没关系，我下次再来拜访，所以还是请董事长留下名片。”

秘书拗不过销售员的坚持，只得硬着头皮，再次走进办公室，董事长发火了，将名片撕成两半，丢回给秘书。

秘书不知所措地愣在当场，董事长更生气，从口袋拿出 10 块钱：“10 块钱买他一张名片，够了吧！”

当秘书递还给销售员名片与钞票后，销售员很开心地高声说：“请你跟董事长说，10 块钱可以买两张我的名片，我还欠他一张。”他随即再掏出一张名片交给秘书。

突然，办公室里传来一阵大笑，董事长走了出来：“这样的销售员不跟他谈生意，我还找谁谈？”

拒绝是销售人员经常会碰到的事情，通常需要推销的商品或产品，其潜在的顾客只占总人数的 1% 左右。在茫茫的人海中去寻找这 1% 的“知音”，碰到拒绝的次数可能是 99 次。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然而，没有拒绝的销售不叫“推销”，换句话说，是“推销”就必遭拒绝；“推销”与“拒绝”有天生的亲缘关系；“被拒绝”是推销生涯的一部分，不管你是否愿意，它将永远与你同行。

世界级的推销大师哥特曼曾经说过：“推销从被拒绝开始。”你不接受拒绝是不可能学会做推销的。曾经有人做过一个有趣的调查，日本、美国、韩国、巴西4个国家的推销人员在30分钟的谈判过程中，客户或潜在客户说“不”的次数，也就是遭到拒绝的次数结果为：日本人是2次，美国人5次，韩国人7次，巴西人最多，42次。

问题的关键在于怎样对待拒绝。简而言之，就是要以平和之心消除对方的浮怨之气，坦然自若地说话，达到真诚互感的境界。以下几个方法可以作为参考。

（1）忽略过激言行

人很容易受到情绪的左右，特别是客户作为甲方的优势心态降低了其对自身情绪的约束力，更容易产生一些过激言行。在这种时候，销售人员就会产生很重的屈辱感。现在有点规模的公司，其销售队伍的教育程度和个人素质都较高，特别是电信、咨询等新兴行业，即使是老板也对这些知识员工礼遇有加，所以，销售人员的自尊需求普遍比十几年前要强得多，相应地更容易产生挫伤感和受侮辱感，进而做出不冷静的回应。这显然容易激化和恶化双方的合作关系。

因此，销售人员需要努力保持内心的平静，避免刺激客户，从心理上为化解不愉快的局面做好准备。

（2）换位思考

“想了解别人，想想自己；想了解自己，看看别人。”换位思考经常被提及，但要做到并不容易。在销售进程中，能把话说得很明确的情况实在是少之又少。不站在客户的角度思考，仅凭自己的猜测去推断对方的意图，往往轻则有偏，重则相反。

换位思考，一方面是发现客户不满的深层原因和言外之意，从而与其达到心领神会的效果；另一方面，换位产生理解，理解客户的难处，从表面的消极言行中挖掘出积极的善意，体会客户的善良本意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果你自认和客户在人生阅历、人情练达方面存在差距，无法与其换位思考，那么你需要找一个能够帮你站在客户立场上考虑问题的导师。这个导师有时候是你年长的同事，更多的时候是你的上级。

(3) 迎合

人通常是感性的，没有人喜欢别人对自己说“不”，即使明知或事后认识到你是对的，但你留下的是惹人讨厌的形象和让人难堪的感受。这对进一步开展销售活动百害而无一利。所以，当噪音来临时，切记不可直接反驳，即使知道自己无法达到对方的要求，甚至客户的观点可能带来不良的后果。

迎合主要是针对客户的无理要求和指责予以拖延和淡化，它和认可不同，侧重于对客户的理解，是一种沟通技巧。同时，你需要从心中把它和阿谀奉承严格区分开来，你没有拍谁的马屁，而是善意地缓解矛盾，给客户自省的时间，所以没必要为此感到羞愧，相反在心理上要感到真诚和坦然，因为你宽容了客户的无知和无理。

其实，当客户愿意当面指出你的不足时，正说明他对你还是基本认可的，对你们公司还抱有进一步合作的愿望，愿意为你提供改正错误的机会。你与客户存在认识上的差异，只能说明你们的沟通才刚刚开始，彼此需要建立沟通的渠道以及建立信任的基础。迎合，正是为了让客户对你产生亲切感，愿意与你沟通。

而且，你应该相信，随着客户相关工作的展开和接触人员的增多，他们的想法会更加趋于务实，你完全没必要去纠正那些本身会改正的东西。毕竟，人在经历深思熟虑之后总要归于理性。

(4) 说出真实感受

迎合虽然可以产生亲切感，但无法建立真正的信任。这时，说出你的真实感受是非常必要的。但在此之前，你显然需要表明对客户的理解，最好的办法是明白无误地指出对方的善良本意，这来源于换位思考时对客户的真心体会。客户会因为你的理解而平息大部分怨气，而后你将得到充足的时间和机会来陈述合理原因和解释。

例如，回应客户对质量问题的激烈指责时，你可以首先指出其积极的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一面："忠言逆耳，王处长，我知道您这样做是为我们公司好，希望我们的产品更有竞争力。"通常，客户会为因为你说出了他自己都未意识到的善意所感动。然后，你真诚地说出自己内心的感受，坦言自己的难处和苦衷："其实每个公司的产品都有一定的故障率，我会尽量减少这一可能性并保证出现问题时尽快更换和维修。"相信此时客户也能换位思考自己的主张和异议是否合适，其情绪化的举动也就告一段落。

通过以上的步骤，"忽略过激言行"做好心理准备，"换位思考"理解客户、发掘其善良本意，"迎合"创造良好沟通气氛，"说出真实感受"指出善良本意、呈现真诚并说明真实情况，一个灭噪过程就基本完成了。但要注意，这不是金科玉律，只是在销售实践中值得一试的最简单有效的策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 谦逊有礼地说话

古语云："满招损，谦受益。"谦虚是缔结人与人之间感情和友谊的催化剂。谦虚坦诚的人能够赢得他人的尊重。反之，放荡不羁、举止傲慢、桀骜不驯的人则常在社会上碰壁，使他在茫茫人海中逐渐迷失方向，孤立无助。事实证明：只有谦虚的人才能受到世人的拥戴与尊敬，只有谦虚谨慎的人才能给他人留下好印象。

美国总统罗斯福就是一个谦虚有礼的人，他也因此深受人们拥戴和欢迎。

有一次，罗斯福和一些猎人去打猎，当他看到一群野鸡时便毫不犹豫地追上去打。其中一个叫麦利的朋友大声喊着，让他不要打。罗斯福对这一劝告毫不理会，继续做自己的事情。就在他聚精会神地盯着野鸡的时候，一头狮子从林子里跑出来，这时候，罗斯福想拿出自己的手枪已经来不及了，幸亏麦利出手相救。

事后，麦利大声责骂罗斯福是个大傻瓜，并以命令的口吻嚷嚷道："我每次让你不要打的时候，你就要站着不动，懂吗?"身为总统的罗斯福坦然地听着麦利的责骂，因为他心里明白，麦利是个行家，他说的完全正确。

后来，他多次跟麦利外出打猎，都虚心听从对方的指挥和教导，因为他知道麦利在打猎方面具有丰富的经验，对自己的帮助是真诚的。

这就是罗斯福为人的智慧，即在打猎时他会去请教一个猎人，而不以政治家自居。正如他有政治问题的时候，会去请教一个政治家，而不是一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个猎人一样。

一个人不可能懂得这个世界上所有的知识，因此，在销售产品的时候，我们一定要谦虚地听取别人的忠告，这不但是提高自身能力的最好方法，也是赢得他人认可的最有效方法。同时，谦虚意味着对他人的尊重，可以换来他人对你的好印象。

每个人都希望能得到别人的肯定性评价，都在自觉不自觉地维护着自己的形象和尊严，如果有人对自己显示出高人一等的优越感，那么这无形之中是对他自尊的一种挑战与轻视，排斥心理乃至敌意也就应运而生。而如果你能保持谦虚的态度，则会受人欢迎与尊重。

同时，谦逊还表现为对他人的尊重和礼貌。注重礼节、留意忌讳是销售人员的必修课。乔治·路德说：“销售人员需要从内心深处尊重客户，不仅如此，还要在礼仪上表现出这种尊重。否则的话，你就别想让客户对你和你的产品看上一眼。”

中国是礼仪之邦，最讲究待人接物。许多客户首先看重的是销售人员是否有教养，而不是产品。如果销售人员还未向客户说话，就体现得彬彬有礼，很快会博得客户的好感。

这里特别要提请销售人员注意的是，我们去见客户的时候一般不会失礼，但是我们很难保证，生意没做成之后，当我们深感失望地离开时，还能够保持君子风度。

古人云：生意不成仁义在。这是一个销售人员的基本修养，事实上也在为下一次商机做铺垫。虽然我们失去一次做成一笔生意的机会，但是这次拜访的投入也可以收获感情交流。这一次的不成功，自然可以成为下一次成功的伏笔，把一个良好的印象深深地刻在客户的脑海里，这比做成一笔生意重要得多，因为生意永远是做不完的。

再如，客户来厂考察和洽谈生意，我们相信东道主在去机场或车站接站的仪式都会很隆重，但关键在于送客。很多商界人士提起令人不愉快的交往没有一次是关于接站的，而对送站仪式的不满比比皆是。是的，总经理很忙，副总经理也很忙，业务主管当然也不是整天闲着，既然生意没谈

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成功，双方意见相差太远，送站也只好让一个办公室文员与销售人员一起去了，这与大张旗鼓的隆重迎接反差太大，大得让人有被遗弃的感觉，同时也让人产生“这个公司一辈子也不要再来”的感觉。这对企业的形象是一个致命的打击。

在营销活动中，能把礼节做到前面的，可能是100%，而自始至终保持一致的，可能不到30%。我们无意将许多繁琐的细节在此一一罗列，而是要将这样一个思路阐述出来：说话礼节，一定要把细节做在大家都疏忽的地方。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 细致耐心地说话

能忍耐、不急躁是每个销售人员应该具备的品质。作为自己组织或客户、雇主与公众的“中介人”，销售人员难免会遇到公众的投诉，被投诉者当作“出气筒”。如果没有耐心，就容易使自己的组织或客户、雇主与投诉者之间的矛盾进一步激化，销售工作也就无法开展。所以，正确的做法是销售员要迫使自己站到投诉者的立场上去，只有这样才能忍受“逼迫心头的挑战”，客观地评价事情，顺利解决矛盾。

在日常工作中，销售人员也要有耐心，既要做一个耐心的倾听者，对别人的讲话表示感兴趣和关切，又要做一个耐心的说服者，使别人愉快地接受自己的想法而没有丝毫被强迫的感觉。

高木是日本著名的推销员，写了不少著作。他说：“切勿做一个只在山脚下转来转去的毫无登山意志的人。必须尽自己的体力，攀登上去。有此宏愿，即使技术不够，还是可以最终登上山顶。”

当年，高木在进入推销界初期也很不如意，每天跑三十几家单位去推销复印机。在第二次世界大战结束后百业待兴的时期，复印机是一种非常昂贵的新型商品，绝大多数政府部门和公司都不会购买。大多数机构，连大门都不让他进；即使进去了，他也很难见到主管。于是，他只好设法弄到主管的家庭地址，再登门拜访，而对方往往让他吃闭门羹：“这里不是办公室，不谈公务。你回去吧。”他第二次再去，对方口气更为强硬：“你还不走，我可要叫警察了！”

头三个月的业绩为零，他连一台复印机也没有卖出去。他没有月薪，一切收入都来自交易完成以后的利润分成。做不成生意，就没有一分钱收

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

入，出差在外时他住不起旅馆，只好在火车站候车室里过夜，但他仍然坚持着。

有一天，他打电话回公司，问有没有客户来订购复印机。这种电话他每天都要打，每次得到的都是值班人员有气无力的回答："没有。"但这一天，回答的口气不同了："喂，高木先生，有家证券公司有意购买，你赶快和他们联系一下吧。"

简直是奇迹：这家公司决定一次性购买8台复印机，总价是108万日元，按利润的60%算，高木可得报酬超过19万日元。这是他第一次成功。从此以后，时来运转，他的销售业绩直线上升，连他自己都觉得惊讶。

进入公司半年以后，高木已经是公司的最佳销售员了。他觉得，自己之所以能够成功，是因为他将整个生命都投入到这份工作中去了。

有一天，他到一家机电公司去推销产品，主管很注意地听取他的产品介绍，然后说："请你拿一份图纸给我看看。"高木将图纸送过去。新的要求又来了："请你把那些已经使用这种复印机的单位名录给我看一看。"

高木不厌其烦地整理了一份名录送过去。那人说："请再为我算算成本。"

总之，每一次去都有新的要求，但就是不提购买的事。高木有求必应。就这样拖了两个月，主管竟然提出："请你们的社长来一次好吗？"

高木不知道对方葫芦里卖的什么药，但还是请动了社长，一起去拜访这位主管。吃饭时，这位主管对社长说："高木先生实在了不起，我工作了那么多年，不知见过多少推销员，能完全遵照我的要求办事的，只有他一个人！"从此以后，这家机电公司所有购买复印机的业务，一律交给高木办理。

有的销售人员在给客户介绍产品时总是底气不足，别人一质疑就准备打退堂鼓。这是因为他们缺乏发自内心的对产品及事业的美好感受。一个相信自己的产品及事业是最好的、最有益于人的销售人员，在遭到客户拒绝或质疑时，他只会为客户错过一个绝好的机会感到惋惜。

美国当代最伟大的推销员麦克曾经是一家报社的职员。他刚到报社当

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告销售员时，不要薪水，只按广告费抽取佣金。他列出了一份名单，准备去拜访一些很特别的客户。

在拜访这些客户之前，麦克走到公园，把名单上的客户念了100遍，然后对着名单说："在本月之前，你们将向我购买广告版面。"

第一周，他和12位"不可能的"客户中的3人谈成了交易；在第二个星期里，他又做成了5笔生意；到第一个月的月底，12位客户中只有一个还不买他的广告。

在第二个月里，麦克没有去拜访新客户，每天早晨，那个拒绝购买广告版面的客户的商店一开门，他就进去请这个商人做广告，毫无例外，这位商人的回答是："不！"但每一次这位商人说"不"时，麦克都假装没听到，然后继续前去拜访。到那个月的最后一天，对麦克已经连着说了30天"不"的商人说："你已经浪费了一个月的时间来请求我买你的广告版面，我现在想知道的是，你为何要这样做?"麦克说："我并没浪费时间，我等于在上学，而您就是我的老师，我一直在训练自己的耐心。"这位商人点点头，接着麦克的话说："我也要向你承认，我也等于在上学，而你就是我的老师。你已经教会了我坚持到底这一课，对我来说，这比金钱更有价值。为了向你表示感激，我要买你的一个广告版面，当作我付给你的学费。"

耐心待客在于让客人处处感到受尊重和称心满意，从而与你建立长远的互信关系。你对客户的耐心，他们是可以体会得到的，这也会使成功交易的几率提高很多。

成功的销售人员不是为了完成一次交易而接近客户，而是把客户当成自己终身的朋友，建立长期的服务关系，并且借助客户的成功帮助自己成功。他们关心客户的需求，表现为随时随地地关心他们，提供给客户最好的服务和产品，保持长久的联系，而这就需要耐心。要想得到别人的帮助，就必须先去帮助别人。销售人员与客户是共存的关系，只有耐心周到帮助、服务客户，才能成就自己。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 热忱友善地说话

一般来说，在缺乏热情的商场里，销售人员往往语言简单，或者讲几句话就无话可说，或者总是找不到话题，最后让客户感觉尴尬甚至有点不好意思；而在充满热情的商场里，销售人员满面笑容，说出来的话能热乎到客户的心里去，面对这样的销售人员，客户肯定会很乐意购买他的东西。

一个炎热的午后，有位穿着汗衫、满身汗味的老农夫，伸手推开汽车展示中心的玻璃门，他一进去，迎面立刻走来一位笑容可掬的柜台小姐，很客气地询问他："大爷，我能为您做点什么吗?"

老农夫有点腼腆地说："不用，只是外面天气热，我刚好路过这里，想进来吹吹冷气，马上就走了。"

小姐听了亲切地说："就是啊，今天实在很热，气象局说有32摄氏度呢，您一定热坏了，让我帮您倒杯水吧?"接着，她请老农夫坐在柔软豪华的沙发上休息。

"可是，我们种田人衣服不太干净，怕弄脏你们的沙发。"

柜台小姐边倒水边笑着说："有什么关系，沙发就是给客人坐的，否则，公司买它干什么?"

喝完冰凉的茶水，老农夫闲着没事便走到展示中心内的新货车旁东瞧瞧西看看。

这时，柜台小姐又走了过来："大爷，这款车很有力哦，要不要我帮您介绍一下?"

"不要！不要！"老农夫连忙说，"你不要误会了，我可没有钱买，种田人也用不到这种车。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“不买没关系，以后有机会您也可以帮我们介绍啊！”然后，柜台小姐详细耐心地将货车的性能逐一解说给老农夫听。

听完后，老农夫突然从口袋中拿出一张皱巴巴的白纸，交给这位柜台小姐，并说：“这是我要订的车型和数量，请你帮我处理一下。”

柜台小姐有点诧异地接过来一看，老农夫一次要订8台货车，她紧张地说：“大爷，您一下子订这么多车，我们经理不在，我必须找他回来和您谈，同时也要安排您先试车……”

老农夫语气平稳地说：“小姐，你不用找你们经理了，我本来是种田的，由于和人投资了货运生意，需要买一批货车，但我对车子外行，买车很简单，最担心的是车子的售后服务及维修，因此我的儿子教我用这个笨方法来试探每一家汽车公司。这几天我走了好几家，每当我穿着同样的旧汗衫，进到汽车销售公司，同时表明我没有钱买车时，常常会受到冷落，这让我有点难过……而只有你们公司，明知我不是你们的客户，还那么热心地接待我，为我服务。对于一个不是你们客户的人尚且如此，更何况是成为你们的客户……”

一个热忱的人，无论是在挖土，还是经营大公司，都会认为自己的工作是一项神圣的天职，并怀着深切的兴趣。

北京百货大楼著名的劳动模范张秉贵，被人称为“一团火”，就是因为他对顾客十分热情，从他嘴里说出来的话，能够让人时刻感受到温暖。

一天中午，商店里人不多，一位女顾客气呼呼地来到糖果柜台前，张秉贵含笑迎上去：“您想买点什么糖？”

“不买，难道不能看看吗？”

说完，这位顾客看都不看张秉贵一眼，绷着脸从中间柜台向东头柜台走去。张秉贵也随着她向柜台东头走去，边走边想：她准是遇到了什么不顺心的事，越是这样，我越是要热情接待她。他一边走，一边和颜悦色地说：“最近从上海来了几种新糖果，味道还不错，您想看看吗？我给您介绍一下……”顾客被张秉贵那火一般的热情感动了，抱歉地说：“刚才我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

冲您发火，您没见怪吧？我家孩子不吃饭就去游泳，气得我真想揍他。您瞧，刚进大楼那阵儿，我的气还没消呢！”

“您教育孩子是应该的，但要注意方法，不能打孩子。”

这位顾客感动地说：“您的服务态度真好，我无缘无故向您发火，您还这样耐心做我的思想工作……”

从此以后，这位女顾客每次来百货大楼，都要到糖果柜台前来看望张秉贵。

某位劳动模范曾经写了这样一句口号：“没有热情就没有销售。”可见，他对热情的理解是多么的切中要害！一般比较热情的人总是笑口常开、说话好听、乐于助人，一个对你满脸微笑的人，一个对你说话好听的人，一个在你有困难时给予你帮助的人，这样的人你难道不愿意和他打交道吗？这其实就说明了热情可以赢得客户的好感和认可，也说明了“没有热情就没有销售”的道理。

销售员罗伯特·苏克认为，客户并无好坏之分，主要是销售人员的水准怎样。他时时保持极大的热情，正是热情，使他拥有越来越多熟识的客户，在保险推销中不断取得成功。

所谓热情是指一种精神状态，一种对工作、对事业、对顾客的炽热感情。爱默生曾经指出：“缺乏热情，就无法成就任何一件大事。”销售人员面对的是人，拓展业务的过程是心和心的交流，因此必须用热情去感染客户。

热情意味着与人为善、友爱、关心、尊重、真诚、友谊、理解、帮助、生机、活力、微笑……所有这些，都是赢得客户好感的因素。热情像太阳，能活跃气氛、温暖人心，融化客户的冷漠拒绝，赢得客户的信任和好感。热情的人朋友多，热情的销售人员客户多。热情能够感人，由热情散发出来的生机、活力、真诚与自信，会感染客户，引起客户的共鸣。

只有划着的火柴才能点亮蜡烛。一个缺乏热情，面无表情、冷冰冰、毫无生机、像机器人一样的销售人员，谁也不愿意去接近他，更不用说购买他的产品了。世界著名推销大师齐格拉说得好：“你会由于过分热情而失去某一笔交易，但会因为不够热情而失去100笔交易。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8. 乐观地说话

乐观是外向型性格的特征之一，乐观的人坦率、爽直、大方。具有这种性格的人，能主动积极地与他人交往，并能在交往中汲取营养，增长见识，培养友谊。

这种性格的人在人际交往中，时常表现出幽默感，以乐观的情绪感染别人，使别人感到亲切，容易和别人建立亲近的关系，因此，销售人员应当努力使自己的言行，特别是言谈风趣、幽默，让客户觉得因为有了你而兴奋、活泼，并从你身上得到启发和鼓励。

在销售中乐观地说话，具体来说应注意以下几点：

（1）以坦然之态示人

说话的态度会直接影响别人对你的看法。你是一个冷漠无情的人，还是一个充满爱心的人；你是一个自暴自弃的人，还是一个乐观向上的人；你是一个漫不经心的人，还是一个小心谨慎的人，这些都能从你的言谈举止中表现出来。

骄横的说话态度容易激起别人的反感；低声下气又会被人讥为懦弱，没有骨气。因此，我们说话时应站在与对方同等的地位，相互交换思想和意见。

但是话又说回来，一个心态乐观、擅于言辞的人是不会为形式所拘束的。他既不采取说教的方式，也不以炫耀自己的方式来交谈。他能做的是让每一个和他说过话的人，都认为他是最理想的交谈对象。他的态度始终是那么坦然开朗，一方面能接受别人的忠告，另一方面也能启发别人。这种人不论在什么场合，都能获得别人友好的对待，得到很高的评价。

（2）使用能体现乐观心态的词语

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户通常不想听到这些话："我做不到""这不是一个简单的问题"或"我要问一下我的上司"。因此，销售人员永远不要说"这是个问题"，而要说"肯定会有办法的"；跟客户说"这是解决问题的办法"，而不要说"要解决问题您必须这样做"。如果客户向你提出一些根本不可能办到的事情，该怎么办？很简单，销售人员可以从客户的角度出发，并试着这样说："这不符合我们公司的常规，但让我们尽力去找其他的解决办法"。

持消极态度的销售人员会将自己的一事无成归咎到产品等客观原因上，而绝不可能是他自己的错。他们常常会抱怨，借口又特别多，如条件、客户、竞争对手等，从未从主观方面检讨自己对失败应承担的责任。常见的抱怨、借口有：

是我们公司的政策不对。

我们公司的产品、质量、交易条件、价格不如竞争对手。

某某厂家的价格比我们的更低。

这个顾客不识货。

这些销售人员面对失败时，情绪低沉，态度消极，脑子里充满了失败的观念。事实上，当人们面临真正的困难时，通常是连话都说不出来的；如果还能够找借口为自己辩解，表明他们还没有充分发挥自己的能力。

为自己的失败寻找借口是无济于事的，与其寻找借口，倒不如做些有建设性的考虑，如："这样做一定能会打动顾客。""还有什么更好的方法？"

（3）向客户展露笑容

笑容如同一剂良药，能感染我们身边的每一个人。没有人会对一位终日愁眉苦脸、眉头深锁的人产生好感。能以微笑迎人，让别人也产生愉快情绪的人，才是最容易争取别人好感的人。

笑容来自快乐，它带来快乐也创造快乐，在推销过程中，微微一笑，双方都从发自内心的微笑中获得这样的信息："我是你的朋友""你是值得我微笑的人"。笑容虽然无声，但是它表达了如下几层意思：高兴、欢悦、同意、赞许、尊敬。所以，请你时刻把"笑意写在脸上"。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

日本“推销之神”原一平做销售有一个诀窍：以各种方式来逗准客户笑。在拜访客户过程中，他曾以“切腹”逗引客户发笑，设法打开沉闷的局面。

有一天，原一平去拜访一位准客户。

“你好，我是明治保险公司的原一平。”

对方端详着名片，过了一会儿才慢条斯理地抬头说：“几天前曾来过某保险公司的销售员，他还没讲完，我就打发他走了。我是不会投保的，为了不浪费你的时间，我看你还是去找其他人吧！”

“真的很谢谢您的关心，您听完后，如果不满意的话，我当场切腹。无论如何，请您拨点儿时间给我吧！”原一平一脸正气地说。

对方听了忍不住哈哈大笑起来，说：“你真的要切腹吗？”

“不错，就这样一刀刺下去……”

原一平一边回答，一边用手比划着。

“你等着瞧，我非要你切腹不可。”

“来啊，我也害怕切腹，看来我非要用心介绍不可啦！”

讲到这里，原一平的表情突然由“正经”变为“鬼脸”，于是，准客户和原一平一起大笑起来。

无论如何，他总要想方设法逗准客户发笑，这样可以表现他乐观的态度，也可提升他的工作热情。当双方同时开怀大笑时，陌生感消失了，成交的机会也就来临了。

（4）表现你的幽默

克雷夫特公司总裁毕尔斯认为：“幽默感是衡量一个领导者是否具有活泼、弹性心智的重要标志。有幽默感的人通常不会把自己看得太重要，而且比较能做出好的决策。”

还有一家公司的总裁说：“我专门雇用那些善于制造快乐气氛，并能自我解嘲的人。这样的人能把自己推销给大家，让人们接受他本人，同时也接受他的观点、方法或产品。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一项调查的最终结果表明，幽默的力量在于帮助我们塑造良好的自我形象。从这个意义上来说，我们运用幽默也就是在推销自己。

美国奈马公司总裁有一次在达拉斯对商店售货员说："每一个人都依赖推销什么东西为生，只要你面对的人是活的，你就有希望。"他指出，无论你用什么手段来谋生，你都得自我表现一番，让生活来容纳你。但是，你表现得怎么样，是呆板、僵化，还是活泼、有趣，这一点至关重要。

我们不妨看看另一位老推销员是怎样表现自己的。

一位推销旅行用品的新手，在路上碰到了一位老推销员，不禁向他大吐苦水。"我做得太差劲了，"他说，"我每到一个地方，都受人侮辱。"

"那太糟了！"老推销员深表同情，"我没法了解那种情况，40多年来我到处旅行、推销，我拿出来的样品曾经被人丢到窗外，我自己也曾经被人丢出去过，被人踢下楼梯，被人一拳揍在鼻子上，但我想我比较幸运些，我从来没有被人侮辱过。"

老推销员的话告诉我们应当怎样以幽默来面对推销自己的生活。由态度而产生的行动力，就是基特玛所提出的销售人员的"人生观"。积极的人生观可以产生乐观的服务态度，进而在销售人员和客户之间的沟通起作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

后 记

本书在出版的过程中，得到了李华伟、林中华、李华军、范高峰、林学华、张慧丹、林春姣、李雄杰、刘艳、李小美、林华亮、陈聪、曹阳、李伟、曹驰、庞欢、刘艳、张丽荣、李本国、林晓桂、李泽民、龚四国、周新发、林红姣、林望姣、李少雄、陈志、张鹏、李天昊、刘洋洋、沈文彬、向丽、杨城、曹茜、刘宇、杨卫国、孔志明、叶超华、金泽灿、罗斌、赵志远、汪建明、翟晓斐、林承谟、曹雪、林运兰、曹建强、陈娟、许伟、曹琨等不少同仁的支持和帮助，在此特表示深切的谢意！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把话说到客户心里去

成交的核心源于沟通，具有一流口才的销售员总能开门有道，挑动客户的好奇心；看人下菜碟，摸清客户的购买需求；趁热打铁，激发客户的购买欲望；步步为营，打动客户促成成交。本书以全新的沟通技巧，结合情景案例，为准备从事和正在从事销售工作的读者提供切实可行的说话技巧，称得上是销售员的精明助手、得力秘书和高级参谋。





更多新书敬请扫描
华中科技大学出版社微信二维码

上架建议：营销口才


ISBN 978-7-5680-1534-9

9 787568 015349 >

定价：32.00元